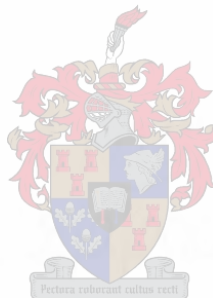


**DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER BY DIE
BEMAGTIGING VAN VRYWILLIGERS BY 'N
SLAGOFFERONDERSTEUNINGSENTRUM**

**Deur
NATALIE LONDT**



**Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die
graad M.A. in Maatskaplikewerk (Welsynsprogrambestuur) aan die
Universiteit van Stellenbosch.**

STUDIELEIER: PROF J.I. CRONJE

MAART 2002

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

BEDANKINGS

Ek bedank graag die volgende persone:

- **Vir my studieleier, prof Cronje, vir sy raadsame leiding en bystand**
- **Vir my ouers wat praktiese en emosionele ondersteuning gebied het**
- **Vir my vriende se geduld en onderskraging**
- **Vir my verloofde, Hennie se opofferinge, geduld en motivering**
- **Vir my Hemelse Vader deur wie alles moontlik is**

OPSOMMING

By die slagofferondersteuningsentrums te NICRO Oos-Kaap word daar gepoog om 'n gemeenskapsnetwerk te ontwikkel waardeur slagoffers van misdaad beskikbare en toepaslike ondersteuning ontvang. Dit word gedoen deur die bemagtiging van vrywilligers deur maatskaplike werkers. Ten einde die vrywilligers te bemagtig, is dit belangrik dat maatskaplike werkers hul rol in die proses van bemagtiging begryp.

Die doel van die studie is om die rol van die maatskaplike werker uit te klaar met die bemagtiging van vrywilligers by 'n gemeenskaps slagofferondersteuningsentrum. Die profiel, motivering en huidige bemagtiging van vrywilligers by NICRO Oos-Kaap is deur middel van vraelyste bepaal en ontleed. Die respondente het uit vyftien vrywilligers en drie maatskaplike werkers bestaan.

Gevolgtrekkings is gemaak en aanbevelings gedoen wat onder andere fokus op die opleiding aan maatskaplike werkers en strategiese beplanning rondom bemagtiging. Die raamwerk van hierdie navorsingsverslag sal deur maatskaplike werkers benut kan word in die bemagtiging van vrywilligers en dit kan moontlik aanleiding gee tot slagofferondersteuningsentrums wat onafhanklik van NICRO deur vrywilligers, as verteenwoordigers van gemeenskappe, bestuur word.

SUMMARY

Through the establishment of victim support centres, NICRO Eastern Cape aims to develop community networks that render available and appropriate support services to victims of crime. Social workers empower volunteers to run the centres. In order for the social workers to empower volunteers, they need to clearly understand their role in the empowerment process.

The goal of the study is to clarify the role of social workers when empowering volunteers at community victim support centres. The profile, motivation and current empowerment of volunteers at NICRO Eastern Cape were determined and described by means of questionnaires. The respondents were fifteen volunteers and three social workers.

Conclusions and recommendations were made which focused, among other aspects, on the training of social workers and strategic planning around empowerment. The framework of this research report can be utilized by social workers in the empowering of volunteers, which could possibly lead to victim support centres that are managed by volunteers, as representatives of communities, independently from NICRO.

INHOUDSOPGAWE

HOOFSTUK EEN **9**

INLEIDING	9
1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE	9
1.2 DOEL VAN DIE STUDIE	10
1.3 AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSGBIED	11
1.4 NAVORSINGSMETODOLOGIE	12
1.5 DATAVERWERKINGSPROSEDURES	13
1.6 INHOUD	13

HOOFSTUK TWEE **15**

DIE AARD EN OMVANG VAN VRYWILLIGE WERK, MET SPESIFIEKE VERWYSING NA SUID-AFRIKA EN NICRO	15
2.1 INLEIDING	15
2.2 HISTORIESE PERSPEKTIEF	16
2.3 MOTIVERING VAN VRYWILLIGERS	18
2.4 PROFIEL VAN DIE TIPIESE VRYWILLIGER	23
2.5 VRYWILLIGE WERK EN SUID-AFRIKAANSE WELSYNSBELEID	25
2.6 DIE BENUTTING VAN VRYWILLIGERS BY NICRO	28
2.7 DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER IN NICRO OOS-KAAP M.B.T. DIE BENUTTING VAN VRYWILLIGERS	35
2.8 SAMEVATTING	40

HOOFSTUK DRIE **42**

DIE BEMAGTIGING VAN VRYWILLIGERS	42
3.1 INLEIDING	42
3.2 KONSEPTUALISERING VAN BEMAGTIGING	42
3.3 BENADERINGS TOT DIE PROSES VAN BEMAGTIGING	44
3.4 VEREISTES EN VAARDIGHEDDE VIR BEMAGTIGING	52
3.5 BEMAGTIGENDE BESTUUR VAN VRYWILLIGERS	55
3.6 SAMEVATTING	65

HOOFSTUK VIER **66**

DIE BEMAGTIGING VAN VRYWILLIGERS BY NICRO OOS-KAAP	66
4.1 INLEIDING	66
4.2 DIE EMPIRIESE ONDERSOEK	67
4.3 RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK	68
4.4 SAMEVATTING	84

HOOFSTUK VYF	85
---------------------	-----------

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS	85
--	-----------

5.1 INLEIDING	85
---------------	----

5.2 GEVOLGTREKKINGS	85
---------------------	----

5.3 AANBEVELINGS	89
------------------	----

5.4 SAMEVATTING	91
-----------------	----

BRONNELYS	92
------------------	-----------

BYLAE	100
--------------	------------

BYLAE 1: VRAELYS AAN MAATSKAPLIKE WERKERS	100
---	-----

BYLAE 2: VRAELYS AAN VRYWILLIGERS	104
-----------------------------------	-----

TABELLE

TABEL 4.1: RASSEVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS	71
TABEL 4.2: WERKSTATUS VAN VRYWILLIGERS	72
TABEL 4.3: VAARDIGHEDE VIR BEMAGTIGING VOLGENS MAATSKAPLIKE WERKERS.....	81
TABEL 4.4: VERWAGTINGE VAN MAATSKAPLIKE WERKERS.....	82

FIGURE

FIGUUR 3.1: O'SULLIVAN (1996:37) SE KONTINUE PROSES.....	47
FIGUUR 3.2: BEMAGTIGENDE SUPERVISIE	59
FIGUUR 3.3: BEMAGTIGENDE PERSONEELONTWIKKELING	62
FIGUUR 4.1: GESLAGSVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS.....	69
FIGUUR 4.2: OUDERDOMSVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS.....	70
FIGUUR 4.3: KWALIFIKASIES VAN VRYWILLIGERS.....	71
FIGUUR 4.4: MOTIVERING VIR BETROKKENHEID VAN VRYWILLIGERS.....	73
FIGUUR 4.5: MOTIVERING VIR LENGTE VAN DIENSLEWERING VAN VRYWILLIGERS.....	75
FIGUUR 4.6: RANGORDE VAN BEGINSELS WAT ALTYD TOEGEPAS WORD.....	79

HOOFSTUK EEN

INLEIDING

1.1 MOTIVERING VIR DIE STUDIE

Die 'National Institute for Crime Prevention and the Reintegration of Offenders' (NICRO) 'n nie-winsgewende-organisasie wat hom beywer vir misdaadvoorkoming en gemeenskapsontwikkeling – het gedurende 1996 op nasionale vlak 'n nuwe projek vir slagofferondersteuning geloods. Hierin word die dienste van vrywilligers benut om direkte emosionele ondersteuning en inligting aan slagoffers van misdaad te bied wanneer laasgenoemde by polisiestasies of howe aanmeld. Volgens die 1996/7-jaarverslag van NICRO, was die doel van die nuwe projek om netwerke van gemeenskaps-ondersteuningswerkers vir slagoffers van misdaad beskikbaar te stel. Die beleid met die ontwikkeling van die projek was dat sulke sentrums vir 'n tydperk van twee tot drie jaar deur maatskaplike werkers gekoördineer word waarna die gemeenskap (verteenwoordig deur vrywilligers) eienaarskap behoort te neem. Tans is daar veertig sulke sentrums landwyd, maar nog net een sentrum word deur vrywilligers bestuur en behoort nou aan die gemeenskap. In die meeste gevalle is die finale oogmerk van die projek dus nog nie bereik nie.

Die benutting van vrywilligers is 'n belangrike element van ontwikkelende maatskaplikewerk-dienste (Witskrif vir Maatskaplike Welsyn, 1997:36). Aangesien hierdie tipe maatskaplikewerk-dienste 'n veranderde fokus van institusionele na gemeenskapsgebaseerde dienste en sorg behels (De Kock, 1996:14), kan die benutting van vrywilligers die grondslag lê vir dienste wat op gemeenskapsvlak aangebied word. In ontwikkelende lande waar die meeste regerings nie statutêre dienste kan bekostig nie en 'n groot deel van die bevolking onder die broodlyn lewe, vorm die informele ondersteuningsnetwerk 'n belangrike en effektiewe deel van die welsynstruktuur (Sekgobela, 1987:14). Indien vrywilligers vir die uitbreiding van die

ondersteuningsnetwerk benut word, word koste-effektiewe en gemeenskapsgebaseerde ontwikkelende maatskaplike welsynsdienste bevorder.

Alhoewel dit aanvanklik na 'n koste-effektiewe metode mag lyk om vrywilligers te benut, het die navorser waargeneem dat dit duur en tydrowend vir die organisasie kan wees indien die maatskaplike werker so betrokke is by die bestuur van 'n sentrum se vrywilligers dat dit die res van haar werk negatief beïnvloed. By NICRO word die tyd van die maatskaplike werker meestal in beslag geneem deur die dag-tot-dag bestuur van die vrywilligers. Daar is dan min tyd beskikbaar om ander dienste in die gemeenskap te lewer.

Soos Mokgohloa (1995:2) tereg opmerk, is bemagtiging vandag 'n algemene woord in organisasies waar ontwikkelingswerk gedoen word. Daar is egter min praktiese riglyne oor die implementering daarvan beskikbaar. Ook by NICRO word aanbeveel dat vrywilligers bemagtig word, maar geen plan of proses is al hiervoor geformuleer nie. Die gebrek aan riglyne het tot gevolg dat bemagtiging as beginsel nagestreef word, maar nie doelgerig prakties geïmplementeer word nie.

Om bogenoemde redes het die navorser dit noodsaaklik geag om 'n studie oor die bemagtiging van vrywilligers te doen. Indien die rol van die maatskaplike werker hierin uitgeklaar word, behoort projekte waarin vrywilligers benut word, meer koste-effektief en voordelig vir die gemeenskap aangebied te kan word.

1.2 DOEL VAN DIE STUDIE

Die doel van hierdie studie is om die rol van die maatskaplike werker by die bemagtiging van vrywilligers by 'n NICRO-slagofferondersteuningsentrum, uit te klaar.

Ten einde hierdie doelstelling te bereik, is die volgende doelwitte gestel:

12.1 om die aard en omvang van vrywillige werk, met spesifieke verwysing na Suid-Afrika en NICRO, te bepaal;

1.2.2 om vanuit die teorie 'n literatuuroorsig oor die proses, benaderings en vereistes vir bemagtiging in maatskaplike werk en met vrywilligers te verkry; en

1.2.3 om te bepaal in watter mate maatskaplike werkers in NICRO se slagofferondersteuningsprojek vrywilligers tans vanuit 'n bemagtigingsperspektief bestuur.

1.3 AFBAKENING VAN DIE NAVORSINGSGEBIED

Gedurende 1989 is 'n studie onderneem om die benutting van vrywilligers in NICRO te ondersoek. Aangesien die navorser, Slabbert (1989), breedvoerig oor die werwing, selektering en opleiding van vrywilligers vir NICRO gerapporteer het, is daar vir die doel van hierdie studie aanvaar dat sy navorsing voldoende is. Hierdie aspekte word slegs kortliks bespreek. Wardell, Lishman en Whalley (2000:227) voer aan dat vrywillige aktiwiteite baie individualisties is. Aangesien vrywilligers om verskillende redes by vrywillige werk betrokke raak en verskillende vlakke van opleiding, ondersteuning en supervisie benodig, word die motivering van vrywilligers ook kortliks bespreek. Die klem van die studie val hoofsaaklik op die bestuur van vrywilligers vanuit 'n bemagtigingsperspektief.

Die studie is by NICRO Oos-Kaap uitgevoer. Ten einde die persepsies van maatskaplike werkers en vrywilligers ten opsigte van bemagtiging met mekaar te vergelyk, is twee studiepopulasies by die ondersoek betrek. Die eerste studiepopulasie is alle maatskaplike werkers wat in die veld van slagofferondersteuning dienste lewer en vrywilliger sentrums koördineer. Aangesien die totale populasie baie klein is (vyf persone), is 'n steekproef nie getrek nie, maar is die hele populasie betrek. Die tweede studiepopulasie is alle vrywilligers wat ondersteuningsdienste aan slagoffers van misdaad by NICRO Oos-Kaap lewer (52 persone). Omdat die vrywilligers 'n heterogene populasie is – wat betref

provinsie, supervisor/konsultant, gemeenskap, kultuur - beveel Huysamen (1993:50) aan dat die grootste moontlike steekproef getrek word. 'n Steekproef van twintig vrywilligers is dus getrek.

1.4 NAVORSINGSMETODOLOGIE

Die doel van die studie is om te bepaal op watter wyse maatskaplike werkers bemagtigend teenoor vrywilligers kan optree. Aangesien die huidige situasie na aanleiding van die ondersoek beskryf sal word, word volgens Mouton (2000:54) 'n beskrywende studie vereis. Die studie bevat egter ook elemente van 'n verkennende ondersoek omdat die situasie in die praktyk verken is (Mouton, 2000:53).

Om die eerste twee doelwitte te bereik, naamlik om die benutting van vrywilligers en bemagtigingsbeginsels, -strategieë en -prosesse in maatskaplike werk te beskryf, is 'n literatuurstudie onderneem. Aangesien Mouton (2000:87) aanvoer dat 'n literatuurstudie die mees resente teorieë aangaande die onderwerp en in verwante velde sal uitlig, het so 'n ondersoek die grondslag vir 'n empiriese studie gelê.

Na die voltooiing van die literatuurstudie, is 'n empiriese studie gedoen om die derde doelwit te bereik, naamlik om die benutting van bemagtigingsbeginsels in die praktyk waar te neem. Twee studiepulasies is by die ondersoek betrek. 'n Steekproef is nie met die eerste studiepulasie getrek nie, maar het die universum vanweë sy grootte die steekproef geword. 'n Gestratifiseerde sistematiese steekproef is met die tweede studiepulasie getrek, wat volgens Babbie (1992:215) benut word om 'n verteenwoordigende steekproef te verseker. Arkava en Lane (1983:25) voer aan dat een van die funksies van 'n literatuurstudie is om die stappe wat die navorser daarna gaan volg, te regverdig. Vraelyste is dus na aanleiding van die literatuurstudie opgestel en aan die respondente gepos, aangesien hulle regoor die provinsie werksaam is. Volgens Huysamen (1993:154) en Arkava en Lane (1983:168) het vraelyste per pos wel 'n lae responskoers, maar die groot voordeel is dat anonimiteit gehandhaaf kan word, wat die waarskynlikheid van eerlike antwoorde kan verhoog. Die vraelyste is volgens die riglyne

van Babbie (1992:152) en Arkava en Lane (1983:167) opgestel. Die vraelyste bestaan uit gestruktureerde vrae en nominale meting is gedoen omdat die studie kwantitatief van aard is.

1.5 DATAVERWERKINGSPROSEDURES

Die data uit die vraelyste is per hand verwerk. Tabelle en grafieke is benut om die bevindinge visueel voor te stel. Waar moontlik, is statistiek gebruik om die mate van benutting van bemagtigingsbeginsels in die praktyk te bepaal.

1.6 INHOUD

In **hoofstuk een** is die doel en motivering van die studie, asook die navorsingsmetodologie kortliks as inleiding weergegee.

Hoofstuk twee handel oor die aard en omvang van vrywillige werk. 'n Historiese perspektief is verkry en die motivering van vrywilligers sowel as 'n profiel van die tipiese vrywilliger is samgestel. Suid-Afrikaanse beleid wat op vrywilligers van toepassing is, is bespreek. Ook agtergrond oor NICRO, en die organisasie se beleid teenoor en benutting van vrywilligers in die Oos-Kaap, is ondersoek.

Die bemagtigingsperspektief in maatskaplike werk het in **hoofstuk drie** aandag geniet. Hier is gekyk na konseptualisering van die begrip en strategieë, modelle en prosesse wat volgens literatuur gevolg kan word om bemagtigend te werk. Beginsels vir bemagtiging is geïdentifiseer en die inligting is op vrywilligers van toepassing gemaak.

Die resultate van die vraelyste wat na aanleiding van die literatuur ontwerp is, is in **hoofstuk vier** geanaliseer en geïnterpreteer. Hierdie uiteensetting van die empiriese ondersoek fokus op 'n profiel van die tipiese vrywilliger by NICRO Oos-Kaap, die motivering van vrywilligers en maatskaplike werkers se toepassing van bemagtigingsbeginsels en vaardighede.

In **hoofstuk vyf** word die gevolgtrekkings na aanleiding van die literatuur- en empiriese studies bespreek. Daar word op grond van die gevolgtrekkings aanbevelings oor die rol van die maatskaplike werker gedoen. Dié aanbevelings sal deur maatskaplike werkers benut kan word in hul beplanning van die bestuur en koördinerende van NICRO-slagofferondersteuning sentrums.

HOOFTUK TWEE

DIE AARD EN OMVANG VAN VRYWILLIGE WERK, MET SPESIFIEKE VERWYSING NA SUID-AFRIKA EN NICRO

2.1 INLEIDING

Vrywillige werk word deur Dunn (1995:2483) gedefinieer as die werk wat iemand kies om met 'n houding van maatskaplike verantwoordelikheid te doen waar 'n behoefte geïdentifiseer is, sonder enige persoonlike gewin. Die Nederlandse Ministerie vir Gesondheid, Welsyn en Sport (2000:1) voeg by hierdie definisie dat dit werk is wat in 'n georganiseerde konteks gedoen word en dat die vrywillige werker nie vir sy bestaan van die werk afhanklik is nie.

Hoewel mense nie altyd daarvan bewus is dat hulle self vrywillige werk doen nie, vind vrywillige werk op baie vlakke van die samelewing plaas. In hul vrye tyd, dien mense op skoolrade, onderrig kinders in die Sondagskool of behoort aan gemeenskapsorganisasies en -strukture sonder dat hulle finansiële vergoeding vir hul bydraes verwag. Omdat die doel, aard en waardestelsel van organisasies wat van vrywillige dienste gebruik maak, verskil van dié van besigheidsorganisasies (Mason, 1984:13), kan hulle nie dieselfde bestuursbeginsels en -benaderings toepas nie. Om vrywilligers se bydraes tot organisasies te koördineer en te bestuur, is unieke metodes nodig.

In hierdie hoofstuk word vrywillige werk vanuit 'n historiese perspektief ondersoek, die motivering van vrywilligers bestudeer en 'n profiel van die tipiese vrywilliger opgestel. Die plek van vrywillige werk binne die Suid-Afrikaanse Welsynsbeleid sowel as NICRO se gemeenskapslagofferondersteunings program sal ook onder bespreking kom. Ter afsluiting word die rol van die maatskaplike werker in NICRO Oos-Kaap ten opsigte van die benutting van vrywilligers ontleed.

2.2 HISTORIESE PERSPEKTIEF

Wanneer die geskiedenis bestudeer word, is een van die eerste bekende persone wat met 'n houding van maatskaplike verantwoordelikheid opgetree het, waarskynlik die barmhartige Samaritaan in die Bybel. Soos hy, het talle mense al dienste vir ander mense verrig sonder om enige vergoeding vir hul bydraes te verwag. Vervolgens word gelet op die ontwikkeling van bewegings wat vrywillige dienste geformaliseer het.

2.2.1 Ontstaan van vrywillige werk

In die Middeleeue is naastediens hoofsaaklik informeel en deur kerke verrig (Brümmer, 1965:35), totdat vrywillige werk in die Westerse samelewing geformaliseer is. Klein groepe welgestelde individue wat toegewyd was aan hul gemeenskap, het tot aan die einde van die negentiende eeu vrywillige werk op informele vlak gedoen (Govaart *et al*, 2001:13) terwyl kerke en privaat organisasies van vrywilligers gebruik gemaak het om dienste aan die armes te lewer. In die Westerse samelewing het die formalisering van vrywillige dienslewering ná die Industriële Rewolusie plaasgevind toe klasseverskille ontstaan het en die middelklas hulle oor die armes en hulpeloses begin ontferm het (Mawby & Gill, 1987:69). Organisasies soos die Young Men's Christian Association (YMCA) en Heilsleërbeywer hulle sedertdien om deur formele vrywillige werk morele opheffing en selfstandigheid onder die armes teweeg te bring.

Ná die negentiende eeu was daar 'n kort tydperk waarin vrywillige werk nie as 'n betekenisvolle hulpmiddel aan die gemeenskap erken is nie, maar die voordele van vrywillige dienslewering is later herontdek. Gedurende die twintigste eeu het die Amerikaanse sowel as die Britse regering begin om die dienste van vrywillige organisasies oor te neem, waarna die vrywillige sektor gevolglik 'n minder belangrike rol gespeel het (Mason, 1984:2). Toe dit in die sewentigerjare vir regerings as gevolg van hoë koste onmoontlik geword het om al die nodige dienste te lewer, het vrywillige organisasies weer na vore getree met 'n belangrike rol om te speel op die terrein van

maatskaplike dienslewering. Die laaste dekade van die twintigste eeu is gekenmerk deur 'n opbloeï van wye belangstelling in vrywillige werk.

Gedurende November 1997 het die Verenigde Nasies (VN) besluit om die jaar 2001 tot die Internasionale Jaar van die Vrywilliger te verklaar. Tydens sy openingstoespraak by 'n Vrywilliger Indaba (Junie 2000) het Dan Temu, die vise-VN verteenwoordiger in Suid-Afrika, verwys na die groot bydrae van vrywilligers tot die bevordering van die humanisme binne die konteks van sosiale en ekonomiese ontwikkeling. By dieselfde Indaba (Junie 2000), het Joseph Byll-Cataria, die hoof van die Afrika-afdeling van die VN-afdeling vir Vrywilligers, die rol van vrywillige werk in die bevordering van gemeenskapskohesie en in die voortbestaan van noodsaaklike diensleweringorganisasies soos hospitale, skole en biblioteke, erken. Vrywillige werk is dus wyd erken en aangemoedig.

2.2.2 Vrywillige werk in die Suid-Afrikaanse konteks

Aangesien Suid-Afrika gedurende die grootste deel van die twintigste eeu volgens aparte ontwikkeling vir rassegroepe regeer is, het vrywillige werk in Suid-Afrika op rassebasis ontwikkel. Onder die apartheidswetgewing, het wit mense meestal formeel by welsynsorganisasies vrywillige werk gedoen. Hierdie vrywillige werk is veral deur ryk of middelklas persone gedoen met die oog op opheffing van arm persone. Swart mense het nie formeel by vrywillige werk betrokke geraak nie, maar a.g.v. die verdrukking wat hulle onder die apartheidswetgewing ervaar het, was hulle meer op mekaar aangewese en is informele gemeenskapshulpsisteme versterk (Potgieter, 1998:20).

Nadat die apartheidswetgewing aan die einde van die twintigste eeu herskryf is en die land groot strukturele, politieke en maatskaplike hervorminge ondergaan het, het die aard van vrywillige werk in Suid-Afrika ook verander. Alle rassegroepe het by formele vrywillige werk betrokke geraak en welsynsorganisasies poog toenemend om gemeenskapshulpsisteme deur middel van formele vrywillige werk uit te brei. By die

Vrywillige Werk Buro in Kaapstad het personeel sedert 1994 'n verskil in die tipe persone wat belangstel om vrywillige werk te doen, opgemerk (Dudley,2001). Waar vrywilligers voorheen meestal wit ouer vroue was, is dit sedertdien meestal swart, jong mans en vroue wat aanmeld vir vrywillige werk.

Volgens die Departement van Welsyn (1999:11) maak talle nie-winsgewende organisasies in Suid-Afrika meer van vrywilligers as betaalde werkers gebruik. Die Nasionale Kanker Vereniging het byvoorbeeld gedurende 1993 7 000 vrywilligers by hul dienslewering betrek terwyl die Suid-Afrikaanse Rooi Kruis in dieselfde tyd 2 500 vrywillige werkers benut het. Hieruit is dit duidelik dat vrywillige werk 'n betekenisvolle bydrae tot maatskaplike dienslewering in Suid-Afrika lewer.

2.3 MOTIVERING VAN VRYWILLIGERS

In 1999 het 'n werkgroep van die VN (Expert Working Group, 1999:3-4) vier verskillende tipes vrywilliger aktiwiteite geïdentifiseer, nl selfhelp, filantropie, deelname aan burgerlike aktiwiteite en maatskaplike aksie:

Selfhelp Die begrip selfhelp verwys na informele familienetwerke, kredietassosiasies of welsynsgroepe wat georganiseer is om ondersteuning en bystand aan mense in nood te gee. Die primêre ontvanger van dienste is die groeplid self. Alhoewel hy ander in die netwerk of groep bystaan, is hy deel van die netwerk of groep a.g.v. sy eie behoeftes wat soortgelyk aan die groeplede se behoeftes is (Wardell, Lishman en Whalley,2000:230). Die bekendste voorbeeld van 'n selfhelporganisasie is Alkoholiste Anoniem (AA) wat geheel en al deur vrywilligers bestuur word.

Filantropie Filantropie of diens aan ander verskil van selfhelp aktiwiteite in dié opsig dat die primêre ontvanger van dienste 'n eksterne derde party is. Vrywilligers wat by welsynsorganisasies inskakel, help gewoonlik op hierdie vlak deurdat hulle aanmeldings of krisissituasies hanteer. Die vrywilligers by NICRO se slagofferondersteuningsentrums lewer filantropiese dienste aan gemeenskapslede.

Deelname aan burgerlike aktiwiteite Persone wat aan munisipale liggame soos Gemeenskaps Polisiëringsforums behoort, word ook as vrywilligers beskou. Hulle lewer 'n bydrae tot die burgerlike bestuurstrukture van hul omgewing.

Maatskaplike aksie Maatskaplike aksie verwys na die aksies wat aktiviste uitvoer om sake van openbare belang te bepleit. Mense raak gewoonlike betrokke by maatskaplike aksie as gevolg van 'n passie vir of persoonlike belang by 'n betrokke aksie (Manser & Cass, 1976:51). Aktiwiteite sluit in betogings, toesprake, briewe en vergaderings. 'n Voorbeeld hiervan is mense wat betoog en briewe skryf om die geregtelike straf van verkragtingsoortreders te verhoog.

In die besigheids- en professionele werksomgewing word mense finansiëel vergoed vir die dienste wat hulle lewer. Mason (1984:52) voer aan dat 'n soortgelyke uitruiltransaksie in vrywillige dienslewering geskied, maar die uitruiltransaksie is meer kompleks aangesien vrywilligers ander motivering as finansiële vergoeding vir die werk wat hulle verrig, seek. Indien die bestuurders van vrywilligers bewus is van die diensleweraars se motiverende redes tot betrokkenheid, kan die erkenning van die behoeftes 'n bevredigende uitruiltransaksie verseker.

2.3.1 Redes waarom mense betrokke raak

Verskeie studies is al onderneem om die motivering van vrywilligers te bepaal. Alhoewel die bevindinge telkens soortgelyk aan mekaar is, maan skrywers soos Lammers (1991:138) en Wardell, Lishman en Whalley (2000:247) dat veralgemening op grond van die bevindinge met omsigtigheid behandel moet word. Aangesien vrywilligers by 'n verskeidenheid van organisasies en dienste betrokke kan raak, wissel hul motivering na gelang van die betrokke organisasie en diens. Dikwels word vrywilligers deur 'n kombinasie van redes gemotiveer (Leat, 1983:51). Die mees algemene redes is egter altruïstiese, selfgerigte en loopbaanverwante redes en dit word vervolgens bespreek.

Altruïstiese redes

Wanneer mense a.g.v. altruïstiese redes by vrywillige werk betrokke raak, het hulle die wens om ander te help, of die wens om 'n sinvolle bydrae tot die samelewing te lewer of hulle raak betrokke a.g.v. hul godsdienstige oortuiginge. In die meeste ondersoeke wat onderneem is (Black & DiNitto, 1994, 83; Marx, 1999, 58; Wardell, Lishman en Whalley, 2000, 247), word bevind dat die wens om ander mense te help die mees algemene rede is waarom mense by vrywillige werk betrokke raak. Die wens om 'n sinvolle bydrae tot die samelewing of 'n spesifieke saak te lewer, is deur Black & DiNitto (1994:83) geïdentifiseer. In hul studie van vrywilligers wat met oorlewendes van verkragting en gesinsgeweld werk, is bevind dat die vrywilligers hul dienslewering as 'n metode beskou om die genoemde probleme in die samelewing aan te spreek. Sherrot (1983:121) het bevind dat godsdienstige oortuiginge dikwels as motivering tot betrokkenheid dien. Hy verwys spesifiek na die Christelike geloof waar mense opgeroep word om naastediens te doen. Hierdie oproep motiveer sommige mense om by kerklike en gemeenskapsaktiwiteite aan te meld en vrywilliglik dienste te lewer.

Selfgerigte redes

Selfgerigte redes is wanneer mense by vrywillige werk betrokke raak ten einde self by die dienslewering baat te vind, naamlik om hul eie probleme op te los, om vriende te maak, om aan 'n groep te behoort of vir vryetydsbesteding. Terapeutiese redes is in 'n studie wat deur Mawby & Gill (1987:206) onderneem is, geïdentifiseer. In hul studie het die meeste vrywilligers laat blyk dat hulle by dienslewering betrokke geraak het met die hoop om hul eie probleme op te los wanneer hulle by ander mense se probleme betrokke raak. Marx (1999:58) het soortgelyke bevindinge gemaak. Sherrot (1983:91) en Mostyn (1983:37) het in hul studies bevind dat mense by vrywillige werk betrokke raak om hul persoonlike behoeftes om vriende te maak, om aan 'n groep te behoort en om iets te vind om in hul vryetyd te doen, bevredig.

Loopbaanverwante redes

Wanneer mense by vrywillige werk betrokke raak om nuwe vaardighede aan te leer of ervaring in belang van hul loopbaan op te doen, word dit loopbaanverwante redes genoem. Volgens Wardell, Lishman en Whalley (2000:230) word vrywillige werk al meer deur werklose mense gedoen wat vrywillige werk as 'n manier beskou om die tyd te verdryf en terselfdertyd vaardighede vir toekomstige werksgeleenthede aan te leer. Talle mense doen volgens Lammers (1991:140) vrywillige werk om nuwe vaardighede aan te leer. Uit die vroeër ondersoek van Sherrot (1983:76), is dit duidelik dat die motivering om nuwe vaardighede aan te leer nie heeltemal nuut by vrywillige werk is nie, maar reeds byna twintig jaar teenwoordig is. Behalwe vir die aangeleerde vaardighede, dien vrywillige werk ook vir sommige mense as 'n metode tot loopbaanontwikkeling (Black & DiNitto, 1994, 83; Marx, 1999, 58). Die gevolg is dat vrywilligers meer ingestel is op wat hulle kan baat vind uit die ervaring eerder as die hulp wat hulle aan ander kan gee.

2.3.2 Redes wat lengte van dienslewering beïnvloed

Aangesien organisasies toenemend van die dienste van vrywilligers gebruik maak (Dept. van Welsyn, 1999:11), word die vermoë van 'n organisasies om hul eie vrywilligers te behou al hoe belangriker. Die vloei van vrywilligers deur organisasies dra by tot die beginsel van kontinuïteit met kliënte (Wardell, Lishman en Whalley, 2000:231). Uit die literatuur word afgelei dat drie faktore die lengte van dienslewering beïnvloed, naamlik eksterne omstandighede, taakverwante redes en verhoudingsfaktore.

Eksterne omstandighede

Omstandighede wat geen verband met die vrywillige werk of die betrokke organisasie het nie, dwing dikwels vir vrywilligers om hul dienslewering op te skort. In Wardell, Lishman en Whalley (2000:245) se studie, het die meeste vrywilligers hul vrywillige

betrokkenheid gestaak a.g.v. formele werksgeleenthede of om studies voort te sit. Mostyn (1983:33) het in 'n kwalitatiewe ondersoek bevind dat die meeste vrywilligers hul betrokkenheid staak omdat hulle uit die area waar hulle gewoon en dienste gelewer het, getrek het.

Taakverwante redes

Taakverwante redes is wanneer vrywilligers nie meer nuwe vaardighede aanleer nie en voel dat hulle dienste geen verskil aan die samelewing maak nie. Aangesien baie vrywilligers betrokke raak by dienslewering om nuwe vaardighede te leer, verlaat hulle dikwels ook die organisasie wanneer hulle voel dat hulle nie meer nuwe vaardighede leer of nie van die toegewysde take hou nie (Lammers, 1991:136). Dit gebeur ook dat onervare vrywilligers vinnige resultate met gepaardgaande maatskaplike verandering verwag en ongeduldig raak wanneer dit nie so verloop nie (Black & DiNitto, 1994:77). Die ontevredenheid met die werk wat uit bogenoemde redes spruit, lei dan tot 'n beëindiging van dienslewering.

Verhoudingsfaktore

Die verhouding met mede-vrywilligers, met die ontvangers van dienste en met die diensbestuurder of oorkoepelende organisasie beïnvloed ook die lengte van dienslewering. Black & DiNitto (1994:77) bespreek die verhouding tussen vrywilligers en die ontvangers van dienste en kom tot die gevolgtrekking dat vrywilligers wat a.g.v. altruïstiese redes betrokke geraak het, onttrek wanneer hul dienste nie waardeur word deur die ontvangers nie. Mostyn (1983:33) verwys na die gebrek aan waardering vanaf die ontvangers sowel as die diensbestuurder of organisasie. Erkenning en 'n groepsgevoel tussen vrywilligers sowel as respek vir integriteit sal die lengte van dienslewering positief beïnvloed (Lammers, 1991:136; Black & DiNitto, 1994:77).

2.4 PROFIEL VAN DIE TIPIESE VRYWILLIGER

Talle studies is al onderneem om 'n profiel van die tipiese vrywilliger op te stel. Die stereotipiese profiel van vrywilligers was volgens Wardell, Lishman en Whalley (2000:21) dié van middeljarige, hoogs gekwalifiseerde vroue. Dit is vir organisasies belangrik om 'n profiel van die tipiese vrywillige te hê om te verseker dat hul werwing- en motiveringsmetodes toepaslik is. Alhoewel talle navorsers maan teen veralgemenings, het die meeste studies soortgelyke resultate opgelewer. Vervolgens word verskeie studies se bevindinge ten opsigte van die geslag, ouderdom, ras, kwalifikasies en werkstatus van vrywilligers, bespreek.

2.4.1 Geslag

Vroue is oorweldigend meer betrokke by vrywillige werk as mans. In 'n studie van vrywillige werkers by dienssentrus vir bejaardes was meer as 90% van die respondente vroulik (Le Roux, 1985:115). In ander navorsing was die verskil kleiner, maar steeds beduidend meer vroue as manlike vrywilligers (Mocroft, 1983:14; Qureshi, Challis en Davies, 1983:144; Lammers, 1991:129). Die opleidingskoördineerder by Kaapstad se Vrywillige Werk Buro, Shahida Dudley (2001), het ook opgemerk dat dit meestal vroue is wat by hul buro aanmeld met die behoefte om by vrywillige werk betrokke te raak.

2.4.2 Ouderdom

Die tipiese ouderdom van vrywilligers is nie so duidelik identifiseerbaar soos hul geslag nie. Terwyl Mocroft (1983:14) gevind het dat meer as 50% van die mense wat by Britse Vrywilliger Buro's aanmeld, onder 30 jaar oud is, het Marx (1999:57) deur sy navorsing bepaal dat die gemiddelde ouderdom van vrywilligers 46,5 jaar oud is. Die meeste studies korreleer met Marx (1999:57) se bevindinge en vind dat vrywillige werkers 40 jaar en ouer is. Mawby en Gill (1987:204) het spesifiek na vrywilligers wat slagoffers ondersteun, gekyk en agtergekom dat hulle meestal 55 jaar en ouer is. Hulle het opgemerk

dat dit 'n gemiddeld hoër ouderdom as dié van vrywilligers in ander velde as slagofferondersteuning is.

2.4.3 Ras

In Amerikaanse en Britse navorsing is bevind dat die meeste vrywilligers wit is (Marx, 1999, 57; Lammers, 1999, 129; Wardell, Lishman en Whalley, 2000, 245). Dudley (2001) van die Vrywillige Werk Buro in Kaapstad het aangevoer dat die wit bevolking in Suid-Afrika die grootste groep in vrywilligerkringe uitmaak het vòòr 1994, maar dat dit saam met die nuwe demokrasie van die land verander het. Tans behoort die meeste van hul aansoekers aan die swart bevolkingsgroep.

2.4.4 Kwalifikasies

In Le Roux (1985:116) se studie van vrywilligers by dienssentrum vir bejaardes, het meer as die helfte van die vrywillige werkers oor naskoolse kwalifikasies beskik. Ook Marx (1999:57) het bevind dat meer as 'n derde van die vrywilligers wat aan sy ondersoek deelgeneem het, hoërskoolopleiding het en ongeveer 'n kwart kolleges bygewoon het. Mawby en Gill (1987:204) se spesifieke studie van vrywilligers wat slagoffers ondersteun, het getoon dat meer as 60% van die mense wat betrokke raak, professionele persone en bestuuders is. Oor die algemeen blyk dit dus dat die grootste groep mense wat vrywillige werk doen oor hoërskool en tersiële kwalifikasies beskik.

2.4.5 Werkstatus

Geen duidelike verband word tussen deelname aan vrywillige aktiwiteite en werkstatus gevind nie. Mocroft (1983:14), Mawby en Gill (1987:204) en Marx (1999:57) het almal 'n balans van ongeveer die helfte werkend en die ander helfte werkloos onder vrywilligers waargeneem. Wardell, Lishman en Whalley (2000:245) se opmerking dat die balans besig is om te skuif na meer werklose vrywilligers kom ooreen met Dudley (2001) van die

Vrywillige Werk Buro in Kaapstad se inligting dat die vrywilligers wat by hulle aanmeld, meestal werkloos is.

Ter opsomming word die tipiese vrywilliger as volg beskryf: 'n swart vrou, ouer as 40 jaar, wat oor hoërskool kwalifikasies beskik en werkloos is.

2.5 VRYWILLIGE WERK EN SUID-AFRIKAANSE WELSYNSBELEID

Vrywillige werk het verskillende vorms en betekenis in verskillende omgewings. Dit word hoofsaaklik deur die geskiedenis, politiek, godsdiens en kultuur van 'n streek beïnvloed (Expert Working Group, 1999:3). In 'n organisasie word riglyne aan werkgewers en werknemers oor die bestuur van die organisasie deur middel van beleid gegee. Deur beleid word die optrede van die werkgewer of bestuurder gerig en word die werknemer gehelp om die verwagtinge van die organisasie te begryp en teen onetiese praktyke beskerm. Tans in Suid-Afrika bestaan daar geen nasionale beleidsdokumente of wetgewing wat spesifiek op vrywillige werk gerig is nie. Vrywilligers is dus onderhewig aan die beleid van die organisasie waar hulle dienste lewer.

Vervolgens word gekyk na die konteks waarin vrywilligers tans in Suid-Afrika dienste lewer en die klem wat deur die regering op vrywillige dienste geplaas word. Aangesien hierdie studie op vrywilligers binne slagofferondersteuningsdienste fokus, word die Slagoffer Bemagtigings Program van die Suid-Afrikaanse regering kortliks bespreek.

2.5.1 Ontwikkelingsbenadering in Maatskaplike Werk

Suid-Afrika is 'n ontwikkelende land en het sedert 1994 – die jaar waarin die land se eerste demokratiese verkiesing plaasgevind het – grootskaalse strukturele, politieke en maatskaplike verandering ondergaan. In die Witskrif vir Welsyn (1997) word die feite aangebied om te toon dat daar in die land ernstige probleme met armoede en onderontwikkeling, veral in plattelandse areas, is. Hiermee saam word baie swak

ekonomiese groei, grootskaalse werkloosheid, 'n gebrek aan toegang tot grond en aan maatskaplike dienste beleef (Rankin, 1997:185).

Volgens die Witskrif vir Welsyn (1997) volg die huidige regering 'n ontwikkelingsbenadering tot welsyn en vrywilligers speel 'n belangrike rol in die implementering van die benadering (1997:26). Midgley (1995:25) definieer maatskaplike ontwikkeling as 'n proses van beplande maatskaplike verandering wat ontwerp is om die lewenskwaliteit van die bevolking in sy geheel te bevorder, in samewerking met 'n dinamiese proses van ekonomiese ontwikkeling. Hierdie maatskaplike ontwikkelingsbenadering is inklusief van hulp aan individue, groepe en gemeenskappe, maar op 'n nuwe manier waar menslike hulpbronne ontwikkel word (insluitend vaardighedsontwikkeling en bemagtiging) en, waar moontlik, ekonomiese ontwikkeling fasiliteer en bevorder word (Lombard, 1997:163). Volgens die Heropbou-en-Ontwikkelingsprogram (1994:52) sowel as die Witskrif vir Welsyn (1997:19), word die vaardighede van gemeenskappe om lewenskwaliteit te verbeter, ontwikkel wanneer hulle betrek word by die behoefte-identifisering en versorging van hul gemeenskappe. Indien gemeenskapslede betrokke raak by die versorging van hul gemeenskappe, lewer hul vrywilligewerk-dienste. Die benutting van vrywilligers speel dus 'n deurslaggewende rol in die implementering van die ontwikkelingsbenadering tot welsyn.

Aangesien vrywilligers deel van die maatskaplikewerk-span vorm wanneer maatskaplike ontwikkeling gedoen word (De Kock, 1996:15), moet die roldifferensiëring van die maatskaplike werker en die vrywilliger as gemeenskapsversorger duidelik wees. Reeds in 1977 het Cusdin (1977:26) geskryf dat daar 'n groot verskil tussen die standpunte, houdings, verantwoordelikhede, rolle en hulpbronne van die maatskaplike werker en die vrywilliger is. De Kock (1996:16) voer aan dat die maatskaplike werker in die ontwikkelingsbenadering haar professionele bestuursvaardighede benut om die rol van koördineerder en bestuurder van die span in te neem en verantwoordelikheid vir projekte in meer as een gemeenskap neem. Aangesien die vrywilligers kennis oor hul gemeenskap het, behoort hulle die kennis aan die maatskaplike werker oor te dra en ook by direkte

dienslewering betrek te word (Keen, 1988:13). De Kock (1996:17) stel voor dat die vrywilliger 'n ondersteunende rol teenoor spanlede kan inneem en volgehoue ondersteuning in die gemeenskap kan verseker wanneer die maatskaplike werker uit die gemeenskap onttrek. Die verskillende rolle van die maatskaplike werker en die vrywilliger moet dus van die begin van 'n projek duidelik uiteengesit word.

2.5.2 Slagofferondersteuningsbeleid in Suid-Afrika

Wanneer misdaad gepleeg word, word die persone wat direk en indirek daardeur geraak word, slagoffers van misdaad genoem. In 'n studie wat in 1994 in Suid-Afrika onderneem is, is bevind dat een uit elke tien huishoudings direk deur gewelddadige misdaad geraak word (Glanz, 1994:51). Suid-Afrika het dus nie net 'n hoë misdaadsyfer nie, maar ook 'n hoë slagoffersyfer. Die mate van lyding wat 'n slagoffer ervaar, hang van 'n verskeidenheid faktore af. Een hiervan is die omvang van ondersteuning, begrip en emosionele bystand wat die slagoffer van sy familie, bure en vriende ontvang (Schneider, 1999:6), met ander woorde. gemeenskapsgebaseerde ondersteuning. Indien die gemeenskapsgebaseerde ondersteuning wat slagoffers ontvang, verhoog kan word, behoort die impak van misdaad op slagoffers verlaag te word.

Om die gevolge van misdaad aan te spreek en te verseker dat ondersteuningsprogramme beskikbaar is, het die Suid-Afrikaanse regering gedurende 1996 'n dokument, die Nasionale Misdaad Voorkomingstrategie, vrygestel. Een van die fokusareas van die strategie is 'n slagoffergesentreerde benadering tot misdaad. Dit word in die Slagoffer Bemagtigings Program (SBP) uiteengesit. In die SBP word die visie van 'n samelewing waar die belange van slagoffers erken word en die balans tussen slagoffers, gemeenskappe en oortreders herstel word, uiteengesit. Dit moet bereik word deur 'n ondersteunende en gekoördineerde diens aan slagoffers van misdaad en mishandeling wat toeganklik, beskikbaar en holisties is (SBP, 1998:2). Laasgenoemde beginsels kan deur 'n gemeenskapsgebaseerde program waar vrywilligers dienste lewer, geïmplementeer word.

In die SBP, word voorgestel dat vrywilligers gespesialiseerde dienste aan slagoffers van misdaad lewer. Hul basiese funksies is soortgelyk aan die dienste vir slagoffers wat deur die Verenigde Nasies (VN) voorgestel word, naamlik emosionele ondersteuning, fisiese bystand, inligting en verwysingsdienste (Stavrou, 1998:27; Internasionale Slagofferondersteuningshandboek, 1998). Gemeenskapslede as vrywilligers word dus met vaardighede toegerus om na die slagoffers in hul eie gemeenskap om te sien en gemeenskapshulp sisteme word versterk.

Die voordele van gemeenskapsgebaseerde ondersteuning is dat die betrokke gemeenskapslede reeds oor kennis van hul gemeenskap se waardes en norme beskik en omdat hulle begrip het vir die kontekstuele betekenis van krisis wat as gevolg van misdaad opduik, kan hulle gepaste ondersteuning bied en 'n skakel tussen professionele persone en behoeftige gemeenskapslede vorm (Sekgobeka, 1987:14; De Kock, 1996:16). 'n Verdere implikasie is dat gemeenskapsgebaseerde vrywilligers te alle tye beskikbaar en toeganklik kan wees vir behoeftige gemeenskapslede.

Een nie-winsgewende organisasie wat gemeenskapsgebaseerde vrywilligers benut om ondersteuningsdienste aan slagoffers van misdaad te lewer, is NICRO. Vervolgens word NICRO se benutting van vrywilligers ondersoek.

2.6 DIE BENUTTING VAN VRYWILLIGERS BY NICRO

Sedert die begin van die twintigste eeu lewer die organisasie, NICRO, gespesialiseerde welsynsdienste aan die gemeenskappe van Suid-Afrika. Die doel van die organisasie is om misdaad te voorkom en te verminder en die impak van misdaad op die samelewing te verlaag. Aangesien hierdie ondersoek by NICRO gedoen word, word agtergrond oor die organisasie, die programme van NICRO en die organisasie se beleid teenoor vrywilligers, kortliks bespreek.

2.6.1 Agtergrond oor die organisasie

NICRO het in 1910 as die 'Zuid-Afrikaanse Prisoniers Hulpvereniging' sy ontstaan gehad toe vrywillige werkers hulle oor gevangenes in die tronke ontferm het en gereelde besoeke aan hulle en hul families gebring het. Hierdie vrywillige werkers het hulself met verloop van tyd in 'n formele organisasie georganiseer en die naam NIMRO (Nasionale Instituut vir Misdaadverkoming en die Rehabilitasie van Oortreders) aangeneem. Dienste is geleidelik uitgebrei, maar die sentrale fokus, naamlik misdaad, het behoue gebly.

Gedurende 1998 is besluit dat die organisasie as NICRO ('National Institute for Crime Prevention and the Reintegration of Offenders') bekend sal staan. Die dienste is geherorganiseer tot vyf nasionale programme.

Herintegrasie van oortreders: Programme word aan oortreders wat tronkstraf uitdien, aangebied gedurende hul laaste vier maande voor ontslag. Aangesien die gevangenisinrigtings self programme aan oortreders bied terwyl hulle hul vonnis uitdien, word die klem by NICRO op die herintegrasie van oortreders in hul gemeenskappe, geplaas. Die beginsels van herstellende geregtigheid word tydens dienslewering benut om oortreders aan te moedig om verantwoordelikheid vir hul dade te neem en die foute van die verlede reg te maak.

Wegwysingsprogramme vir jeugoortreders: Wanneer jeugdige tussen die ouderdomme van 13 en 18 jaar, vir die eerste keer die wet oortree en deur die hof na NICRO verwys word, word aan hulle die geleentheid gegee om 'n bemagtigingsprogram van 6 sessies by NICRO by te woon. Indien hulle dit suksesvol sou bywoon, sal geen misdaadrekord aan hul naam gekoppel word nie. Deur middel van gesinskonferensies tussen die jeugdige en sy/haar familie, word 'n benadering van herstellende geregtigheid gevolg.

Ontwikkeling van ekonomiese geleenthede: Aangesien werkloosheid dikwels tot betrokkenheid by misdaad lei, word opleiding aan persone gebied wat graag hulle eie besigheid op klein skaal wil begin. Die program was aanvanklik slegs op oortreders en slagoffers van misdaad gerig, maar het geleidelik uitgebrei na alle persone wat belangstel om hul eie besigheid te begin. Indien opleiding by NICRO suksesvol voltooi is en persone 'n uitvoerbare besigheidsplan kan inhandig, kwalifiseer hulle vir 'n lening by NICRO. Verdere opleiding om bestaande besighede te verbeter word ook aangebied en praktiese ondersteuning word deurlopend gegee.

Aksie vir veiligheid: In hierdie program word na die behoeftes van slagoffers omgesien. Berading word aan slagoffers gebied en op gemeenskapsvlak word vrywilligers opgelei om in die basiese ondersteuningsbehoeftes in hul eie gemeenskap te voorsien. Rolspelers in die kriminele regsisteem (soos die polisie en hofwerkers) word opgelei om slagoffers met sensitiwiteit te hanteer en hul reaksies op misdaad te verstaan.

Ondersteuning vir mishandelde vroue: Aangesien gesinsgeweld 'n misdaad is wat binne die familiesisteem voorkom en groot afmetings in Suid-Afrika aanneem, is spesifieke programme hiervoor geïmplementeer. Soos met die Aksie vir Veiligheid program, is vrywilligers in gemeenskappe opgelei om die slagoffers van gesinsgeweld in hul eie gemeenskap te ondersteun. Voorkomingsprojekte is ook aangebied om vroue van hul regte bewus te maak.

Aangesien laasgenoemde program soortgelyk as die Aksie vir Veiligheid program is en beide programme met slagoffers werk, is die twee programme aan die einde van 1998 in een program saamgesmelt: gemeenskap-slagofferondersteuning. Deur hierdie program word die behoeftes en regte van slagoffers op individuele sowel as gemeenskapsvlak aangespreek. Vrywilligers word opgelei om sentrums in die gemeenskap te beman waar slagoffers ondersteuningsdienste ontvang.

In al vier programme wat deur NICRO aangebied word, word van vrywilligers gebruik gemaak. Die meeste vrywilligers word egter in die gemeenskapslagofferondersteuningsprogram benut aangesien daar deur die program gepoog word om gemeenskapsgebaseerde netwerke aan slagoffers van misdaad te versterk. Geen databasis van NICRO vrywilligers bestaan nie en 'n beleidskrif vir die bestuur van vrywilligers is eers gedurende 2000 opgestel. Alhoewel vrywillige werk dus reeds sedert die ontstaan van die organisasie deel van dienslewering vorm, is die bestuur van vrywilligers en organisasie se sieninge daarvan eers onlangs in beleidskrifte gedokumenteer.

2.6.2 Beleid teenoor vrywilligers

Alhoewel NICRO al vir baie jare van die dienste van vrywilligers gebruik maak, is 'n konsepbeleid ten opsigte van die bestuur van vrywilligers eers in 2000 opgestel. Die konsepbeleid is van toepassing op alle NICRO projekte en dus nie eksklusief vir die slagofferondersteunings-projek nie. Dit het tot gevolg dat die konsepbeleid vaag en oorkoepelend is.

Volgens die konsepbeleid (2000:1), word daar in die organisasie erken dat gemeenskapsgebaseerde intervensie plaasvind deur die vermoëns van gemeenskapslede om hul eie behoeftes te identifiseer, te prioritiseer en aan te spreek, te ontwikkel. Met die effektiewe benutting van vrywilligers as hulpbronne vir hul eie gemeenskap, word die organisasie se dienste uitgebrei, versterk en binne bereik van die gemeenskap gelewer.

By die Vrywillige Werk Buro in Kaapstad word die belangrikheid vir organisasies om 'n beleidsdokument te hê waarvolgens vrywilligers bestuur word, beklemtoon. Deur die bestaan van 'n beleidsdokument word verseker dat vrywilligers binne 'n spesifieke raamwerk bestuur word, dat bestuurders en vrywilligers bewus is van die verwagtinge wat deur die organisasie aan vrywilligers gestel word en dat konsekwente prosedures i.t.v. aanmeldings en bedankings gevolg word. Die sentrum beveel aan dat sekere spesifieke

kwessies in die beleidsdokument aangespreek word. Hier volg 'n uiteensetting van NICRO se beleid teenoor vrywilligers, ingedeel volgens die aanbevole temas wat volgens die Vywillige Werk Buro (2001) in 'n vrywilliger beleidskrif vervat behoort te word.

Doelstellinge en doelwitte van die vrywilligerprogramme

Geen doelstellinge of doelwitte vir vrywilliger programme word in die konsepbeleid omskryf nie. Die rede hiervoor is dat vrywilligers op verskillende vlakke en strukture van die organisasie benut word en die doelstellinge en doelwitte op elke vlak en struktuur verskil. Omdat dit moeilik is om meetbare resultate vir dienslewering te vind (Mason, 1984:29), sou algemene doelstellings vir vrywilligerprogramme egter van hulp vir maatskaplike werkers kon wees om doelgerigte dienslewering te verseker.

Omvang van vrywilligers se betrokkenheid

Volgens die konsepbeleid (2000:5) kan vrywilligers by alle projekte en aktiwiteite van die organisasie betrokke wees, by direkte dienslewering sowel as bestuurstrukture. Die vlak van betrokkenheid sal afhang van die graad van opleiding wat die vrywilliger ontvang het. Twee voorwaardes vir betrokkenheid wat gestel word, is dat vrywilligers nie die plek van betaalde werkers mag inneem nie en dat hulle binne die beperkinge van die organisasie se beleid en prosedure moet optree.

Uit bogenoemde word die afleiding gemaak dat NICRO die betrokkenheid van vrywilligers op alle vlakke aanmoedig en dat 'n positiewe houding teenoor vrywilligers ingeneem word. Die vae beskrywing bied egter gebrekkige riglyne ten opsigte van die mag van vrywilligers in besluitnemingsprosedures en hul plek in die organisasie se algemene beleid en prosedures.

Werwing van vrywilligers

In die konsepbeleid (2000:5) word aanbeveel dat gestandaardiseerde prosedures ontwikkel word vir die werwing van vrywilligers en dat die prosedures telkens aangepas word by die gemeenskap waar gewerk word.

Geen spesifieke kriteria vir die keuring van vrywilliger is by die konsepbeleid ingesluit nie, maar daar word voorgestel dat hulle volgens hul toewyding aan en toepaslikheid vir die voorgeskrewe take gekeur word. Persone wat botsende belange met die programme van die organisasie het of medies ongeskik is om voorgeskrewe take te verrig, mag afgekeur word. Dit is egter onbekend wat bedoel word met botsende belange en mediese ongeskikthede.

Aanvaarding en aanstelling

Wanneer vrywilligers aangestel word, moet ontwikkelingsplanne en werksooreenkomste vir elkeen opgestel word. Vrywilligers behoort betrokke te wees by die opstel hiervan (Konsepbeleid,2000:6). Die maatskaplike werker is verantwoordelik om die planne en ooreenkomste tydens supervisie en konsultasie te monitor. Die ontwikkeling van vrywilligers en gesamentlike beplanning van die ontwikkeling word ook deur ander bronne aanbeveel (Wilson, 1988:34). Elke nuwe vrywilliger moet ook geïoriënteer word ten opsigte van die volgende: agtergrond oor die organisasie se dienste; die take, vaardighede en verantwoordelikhede van die maatskaplike werker; en kommunikasiekanale beskikbaar vir vrywilligers. Dit blyk dus dat dit vir NICRO belangrik is om die vrywilligers deel te maak van die organisasie en hulle op 'n georganiseerde en professionele manier te bestuur.

Taakevaluering en terugvoer

Standaarde om die gehalte van dienslewering te meet behoort vir elke vrywillige posisie opgestel te word (Konsepbeleid,2000:8). Dit behoort deur die maatskaplike werker in

samewerking met die vrywilligers opgestel te word en deur beide partye onderteken te word. Die gehalte van dienslewering behoort op gereelde voorafbepaalde tye geëvalueer te word. Supervisie en konsultasie sessies kan hiervoor benut word. Dit stem ooreen met die bestuurstyl wat Wilson (1988:34) ten opsigte van vrywilligers voorstel.

Behalwe vir die opleiding wat vrywilligers tydens hul oriënteringsprogram ondergaan, behoort verdere opleiding en ontwikkeling van vrywilligers saam met gereelde ondersteuning te geskied (Konsepbeleid,2000:10). Die verdere opleiding kan deur NICRO werkers gedoen word of die vrywilligers kan bygestaan word om aan die opleidingsprogramme by ander organisasies deel te neem. Soos vrywilligers se dienslewering verbeter, kan nuwe vrywillige take moontlik aan hulle gegee word waardeur hulle meer verantwoordelikheid dra.

Voordele vir vrywilligers

Volgens die konsepbeleid (2000:9) word by NICRO onderneem om die bydraes van vrywilligers te erken deur vergoeding aan hulle te gee vir enige uitgawes wat hulle mag aangaan a.g.v. dienslewering (vervoer, verversings, ens). Funksies waartydens die bydraes van vrywilligers erken word, behoort aangebied te word en hulle behoort aan opleidings- en ontwikkelingsgeleenthede blootgestel te word. Verdere bewyse van erkenning en bedanking kan deur provinsies geïnisieer word. Volgens Mason (1984:52) dien hierdie tipe voordele as 'n goeie alternatief vir die ruiltransaksie waarvolgens mense deur salarisse vir dienslewering vergoed word.

Bedankings en beëindiging van dienste

Wanneer vrywilligers die organisasie uit eie keuse verlaat, is dit die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker wat vrywilligers bestuur om die relevante personeel en kliënte daarvan in te lig. Indien die vrywilliger ontslaan is, word in die konsepbeleid (2000:12) aanbeveel dat kennisgewing daarvan skriftelik aan die personeel gegee word en

dat dit duidelik aan hulle gestel word dat die betrokke vrywilliger geen verdere verhouding met die personeel binne werksverband mag hê nie.

Wanneer vrywilligers bedank, word versoek dat hulle so ver moontlik een maand voordat hulle weggaan, kennisgewing daarvan sal gee. 'n Uitgangsonderhoud behoort met die vrywilliger gehou te word waartydens die redes vir bedanking en voorstelle om dienslewering te verbeter, ondersoek word.

2.7 DIE ROL VAN DIE MAATSKAPLIKE WERKER IN NICRO OOS-KAAP M.B.T. DIE BENUTTING VAN VRYWILLIGERS

In die slagofferondersteuningsprogram te NICRO Oos-Kaap, word 'n eenvormige benadering tot die benutting van vrywilligers gevolg. Bepaalde riglyne is opgestel waarvolgens vrywilligers gewerf, gekeur, opgelei en bestuur behoort te word. Die riglyne is o.g.v. praktiese ervarings deur die programbestuurder opgestel en word jaarliks deur die maatskaplike werkers wat in die slagofferondersteuningsprogram werk, hersien. Vervolgens word die aard van die program sowel as die metodes vir werwing, keuring, opleiding en bestuur van vrywilligers in hierdie provinsie ondersoek.

2.7.1 Die gemeenskap-slagofferondersteuningsprogram

Omdat daar in die verlede min aandag aan die regte en behoeftes van slagoffers van misdaad gegee is, poog die program om aan slagoffers toeganklike, onmiddellik beskikbare en gemeenskapsgebaseerde dienste te lewer by gemeenskapsinstansies soos polisiestasies, landdroshoue, skole, hospitale en klinieke (Padayachee, 2000:187). In die NICRO Jaarverslag van 1998/9 word verduidelik dat die fokus van die program – om die kapasiteit in gemeenskappe te ontwikkel – bereik word deur die bemagtiging en opleiding van vrywilligers as hulpbronne vir die gemeenskappe waarin hulle woon. Die program is geskoei op 'n gemeenskapsontwikkelingsmodel waardeur gemeenskappe met kennis en vaardighede bemagtig word om volhoubare projekte te bestuur. Soos in die Witskrif vir Welsyn (1997:20) genoem word, is gemeenskapsdeelname aan welsynsprogramme en die

ontwikkeling van gemeenskapsvaardighede deurslaggewend in die maatskaplike ontwikkelingsbenadering.

Volgens die Jaarverslag van 1999/2000 bestuur NICRO reeds 40 slagofferondersteuningsentrums landwyd en is ongeveer 13 000 individue en byna 26 000 persone deur werksinkels gedurende daardie finansiële jaar, in slagofferondersteuningsprogramme bereik. In die Oos-Kaap provinsie word elf sentrums deur die maatskaplike werkers in NICRO se slagofferondersteunings program bestuur. Tien sentrums is by polisiestasies geleë en een sentrum is by 'n hospitaal geleë. Elke maatskaplike werker in die span bestuur twee tot drie sentrums.

2.7.2 Werwing van vrywilligers

Talle metodes kan deur maatskaplike werkers benut word om kontak te maak met persone wat belangstel om vrywilliglik hul dienste aan 'n organisasie te lewer. Gedurende 1989 het Slabbert (1989:125) vyf werwingsmetodes geïdentifiseer:

- persoonlike kontak deur die maatskaplike werker of bestaande vrywilligers met potensiële vrywilligers
- vrywilligewerk-buro's waar die besonderhede van persone wat graag vrywillige werk wil doen, aangemeld word en aan maatskaplike werkers beskikbaar gestel word
- radio waardeur 'n groot groep deur middel van. advertensies of praatjies oor vrywilligerskap ingelig word
- televisie waardeur, soos radio, 'n groot groep mense deur middel van. advertensies of praatjies ingelig kan word
- pamflette of brosjures wat by welsynsorganisasies beskikbaar is of in gemeenskappe uitgedeel word

Persoonlike kontak met maatskaplike werkers blyk volgens Slabbert (1989:261) en Rörich (1992:177) die mees effektiewe werwingsmetode te wees aangesien hulle bevind

het dat die meeste vrywilligers op hierdie wyse gewerf is. Ander studies het bevind dat werwing deur die media (soos radio, televisie en koerante) ook 'n baie effektiewe metode is (Perlmutter en Cnaan, 1993:88). Die organisasie Project Support Group (PSG) in Zimbabwe benut die sneeubaltechniek om vrywilligers te werf (2001). Nadat hulle hul teikengroep geïdentifiseer het, nader hulle een potensiële vrywilliger wat hulle aan ten minste een ander potensiële vrywilliger kan voorstel. Elke persoon word dan gevra om nog moontlike belangstellendes te identifiseer. Hierdie gewysigde vorm van persoonlike kontak is veral effektief in 'n gemeenskap met min formele hulpbronne en help ook die maatskaplike werker om die gemeenskap eerstehands te leer ken.

By NICRO Oos-Kaap word nuwe vrywilligers deur koerantberigte gewerf. Die voordeel hiervan is dat dit 'n koste-effektiewe metode is aangesien gemeenskapskoerante artikels waar vrywillige hulp versoek word, gratis publiseer. Die implikasie is dat die vrywilligers wat koerante lees en op advertensies reageer meestal persone is wat werk soek en met daardie motief aansoek doen. Die motief vir aansoeke mag dan die lengte van dienslewering en verwagtinge van vrywilligers beïnvloed (Le Roux, 1985:139).

2.7.3 Keuring van vrywilligers

Slabbert (1989:146) het die volgende keuringsmetodes waardeur bepaal word of belangstellende persone by die werksvereistes inpas, geïdentifiseer:

- aansoekvorms wat deur voornemende vrywilligers voltooi moet word
- onderhoudvoering wat gewoonlik deur maatskaplike werkers geskied
- sielkundige toetse waarmee die belangstellings en persoonlikheidstipe van voornemende vrywilligers ontleed word
- biografiese vraelyste waarmee algemene inligting van voornemende vrywilligers verkry word

Die meeste vrywilligers word volgens Le Roux (1985:132) en Slabbert (1989:265) deur persoonlike onderhoude gekeur, en die tweede meeste deur aansoekvorms. Indien die

vrae wat tydens onderhoude gestel word en die vrae op aansoekvorms toepaslik is om belangstellende persone se behoeftes, motivering en verwagtinge van vrywillige werk te identifiseer, behoort die twee metodes effektief te wees om 'n passing tussen die belangstellendes en die werksvereistes te maak. Sommige organisasies keur egter glad nie vrywilligers nie, maar aanvaar alle persone wat om vrywillige werk aansoek doen (Le Roux, 1985:131). Dit het 'n invloed op die bestuur van vrywilligers aangesien die behoeftes, motivering en verwagtinge van die vrywilligers eers tydens dienslewering aangespreek sal word.

By NICRO Oos-Kaap word 'n kombinasie van aansoekvorms en persoonlike onderhoude deur maatskaplike werkers benut. Nuwe aansoekers word versoek om eers 'n aansoekvorm te voltooi. In die aansoekvorm word die biografiese gegewens van aansoekers, hul motivering om betrokke te raak en die tyd wat hulle beskikbaar het vir vrywillige werk aangevra. Tydens die persoonlike onderhoude, word die inhoud van die aansoekvorms hersien en maatskaplike werkers stel ondersoek in na persoonlike probleme wat dienslewering aan slagoffers van misdaad mag bemoeilik. Hierna word die aansoeke intern bespreek en geskikte kandidate word verkies. Alhoewel dit 'n tydsame proses is, word daar deur die drie prosesse verseker dat geskikte kandidate vir vrywillige werk gekeur word en die belangstellende persone kry ook die geleentheid om meer uit te vind oor die verwagtinge wat deur die organisasie aan vrywilligers gestel word.

2.7.4 Opleiding van vrywilligers

Die doel van opleiding is om vrywilligers se kennis en insig te verbreed, houdings en gesindhede te verander waar nodig en die vermoëns van vrywilligers uit te brei (Slabbert, 1989:158). In Slabbert se navorsing oor NICRO (1989:271), het sy bevind dat 89,66% van die vrywilligers opleiding as noodsaaklik beskou en dit verkies. Rörich (1992:229) het 'n beduidende verskil in vrywilligers se kennis oor en houding jeens hul kliëntsisteem ná 'n eerste, tweede en derde opleidingsessie opgemerk. Uit beide studies kan afgelei word dat vrywilligers beslis baat vind by opleiding.

Die slagofferondersteuningspan by NICRO Oos-Kaap het 'n gestandaardiseerde opleidingsprogram vir vrywilligers opgestel. Dit word oor tien sessies aangebied en vrywilligers word geleer om na slagoffers te luister, hulle emosioneel te ondersteun en inligting oor hulpbronne aan hulle te verskaf. Nadat die opleiding voltooi is, moet die vrywilligers 'n teoretiese en praktiese evaluering ondergaan waarna die suksesvolle kandidate sertifikate ontvang.

2.7.5 Bestuur van vrywilligers

Soos met die werwing, keuring en opleiding van vrywilligers, word 'n eenvormige bestuurstyl ten opsigte van vrywilligers by NICRO Oos-Kaap voorgeskryf. Maatskaplike werkers moet maandeliks die volgende take ten opsigte van vrywilligers verrig: administratiewe bestuursvergaderings, groepsupervisie, individuele supervisie, personeel ontwikkeling en bestuursvergaderings.

Administratiewe bestuursvergadering Tydens administratiewe bestuursvergaderings vergader al die vrywilligers van 'n sentrum saam met die maatskaplike werker wat die sentrum bestuur. Praktiese probleme word hanteer, roosters en tydskedules word voltooi en beplanning word vir die komende maand gedoen. Die voordele van hierdie vergaderings is dat die vrywilligers tydens die bymekaarkoms die geleentheid het om by die bestuur, beplanning en administratiewe reëlins van hul sentrum betrokke te raak en dat probleme gesamentlik hanteer word.

Groepsupervisie Die doel van groepsupervisie is om groepsverhoudinge te verbeter, vrywilligers se hanteringsvaardighede te versterk en ondersteuningsnetwerke tussen die vrywilligers te ontwikkel (Kadushin, 1992:407). Groepsupervisie verhoog dikwels die motivering van vrywilligers aangesien hulle hierdeur gedurig nuwe vaardighede leer en groepsondersteuning ontvang. Dit neem egter baie tyd van die maatskaplike werker in

beslag om deeglike voorbereiding vir maandelikse sessies te doen en in voeling met die behoeftes van die groep te bly.

Individuele supervisie Gedurende individuele supervisie word die ontwikkeling van elke vrywilliger gemonitor en ondersteuning aangebied. Dit mag in die begin baie veeleisend vir die maatskaplike werker wees aangesien die vrywilligers moontlik geïsoleerd voel (Zischka en Jones, 1988:22) en angstig oor die nuwe taak mag wees (Kadushin, 1992:327). Indien die maatskaplike werker egter genoegsame ondersteuning en erkenning bied en die ontwikkeling van vrywilligers maandeliks monitor, behoort die dienstydperk van vrywilligers langer te wees (Kadushin, 1992:327).

Personeelontwikkeling Wanneer nuwe inligting of vaardighede aan vrywilligers geleer word deur die NICRO maatskaplike werker, genooide sprekers van ander organisasies of gemeenskapstrukture, vind personeelontwikkeling plaas. Soos met groepsupervisie, verhoog die sessies dikwels die motivering van die vrywilligers aangesien hulle nuwe kennis opdoen en vaardighede aanleer.

Bestuursvergadering Verteenwoordigers van die polisie van die betrokke stasie vanwaar die sentrum funksioneer en van die gemeenskap vorm die bestuur van die sentrum en vergader maandeliks met die doel om eienaarskap van die sentrum in die hande van al die rolspelers te plaas en rolspelers te bemagtig om in die toekoms die sentrum sonder NICRO se betrokkenheid te kan bestuur. Deur middel van die vergaderings word die ideale omgewing vir bemagtiging geskep, maar in die praktyk word dit dikwels afgeskeep weens die druk programme van die polisie. Die bestuurvergaderings vind dus nie gereeld plaas nie.

2.8 SAMEVATTING

Die doel van hierdie hoofstuk was om die aard en omvang van vrywillige werk, spesifiek in Suid-Afrika en NICRO te ondersoek. Daar is bevind dat vrywillige werk in Europa en Amerika sowel as in Suid-Afrika verskillende vorms en toepassings aangeneem het

volgens die omstandighede waarin dit benut is. In Suid-Afrika word vrywillige werk tans as 'n betekenisvolle hulpmiddel in die implementering van gemeenskapsgebaseerde hulp volgens die maatskaplike ontwikkelingsbenadering, beskou. Nie net word gemeenskapsgebaseerde hulp holisties, effektief en toepaslik aangebied nie, maar vaardigheidsontwikkeling vind ook plaas wanneer gemeenskapslede as vrywilligers opgelei en bemagtig word. Die nie-winsgewende organisasie, NICRO, volg die gemeenskapsontwikkelingsmodel in hul slagoffer ondersteuningsprogram waardeur vrywilligers opgelei word om hulp aan slagoffers van misdaad by sentrums in die gemeenskap aan te bied. Maatskaplike werkers dien as bestuurders en koördineerders van die sentrums en het by NICRO Oos-Kaap bepaalde riglyne waarvolgens vrywilligers bestuur moet word. Indien die vrywilligers bemagtig word, behoort die sentrums deur hulle as verteenwoordigers van hul gemeenskap bestuur te word en die maatskaplike werkers kan uit die gemeenskap onttrek. Riglyne vir maatskaplike werkers om vrywilligers te bemagtig word benodig.

HOOFSTUK DRIE

DIE BEMAGTIGING VAN VRYWILLIGERS

3.1 INLEIDING

Sedert Suid-Afrika vanaf 1994 grootskaalse politieke, strukturele en maatskaplike veranderinge ondergaan het, is talle beleidskrifte en 'n aangepaste waardesisteem vir Welsyn geïmplementeer. Een term wat baie belangrik geword het is die bemagtiging van mense. Dit is egter nie 'n nuwe woord nie, maar het gedurende die 1960er jare 'n deel van die maatskaplikewerk-professie geword. Bemagtiging het ontwikkel uit 'n behoefte om magtelose groepe te bevry en as intervensiemetode het dit veral geweldheid verwerf onder feministiese en swart bevrydingsbewegings (Simon, 1994:137). Die afwesigheid van opvoeding, werksgeleenthede en toegang tot dienste in Suid-Afrika het daartoe gelei dat baie mense 'n gebrek aan waardigheid en die vermoë om nà hulself om te sien, het (Witskrif vir Welsyn, 1997:10). Om hierdie probleme aan te spreek, word die maatskaplike en ekonomiese bemagtiging van mense aanbeveel. Aangesien vrywilligers ook gemeenskapslede is, is die bemagtiging van vrywilligers deel van die maatskaplike bemagtiging van gemeenskappe.

Om vrywilligers te kan bemagtig, moet maatskaplike werkers 'n duidelike begrip van die betekenis en proses van bemagtiging hê. Vervolgens word die teorie hieroor bestudeer en op die bestuurstake by NICRO Oos-Kaap van toepassing gemaak.

3.2 KONSEPTUALISERING VAN BEMAGTIGING

Bemagtiging is al deur baie skrywers en navorsers beredeneer. Wanneer die definisies van Bailey (1994), Mokgohloa (1995), die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995), Adams (1996), die Witskrif vir Welsyn (1997), Potgieter (1998), Cronje (1998), Raske (1999) en Jansson (1999) vergelyk word, blyk dit dat sekere elemente telkens herhaal word. Die elemente is: bemagtiging is 'n proses, dit vind op drie vlakke plaas, mag word

daardeur verkry, en bemagtiging stel mense in staat om verantwoordelikheid vir hul eie lewens te neem.

3.2.1 Bemagtiging is 'n proses

Volgens Bailey (1994:37), die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:21), die Witskrif vir Welsyn (1997:93) en Raske (1999:198), geskied bemagtiging deur middel van 'n proses. Die implikasie is dat bemagtiging oor tyd geskied, geleidelik ontwikkel en in fases verdeel kan word. Potgieter (1998:216) verskil egter van die ander skrywers aangesien hy bemagtiging as 'n selfhelp-aktiwiteit sowel as 'n proses beskryf. Sy omskrywing plaas die klem op die onnatuurlike sy van bemagtiging. Die proses vind nie outomaties plaas nie, maar vereis doelbewuste aktiwiteite wat deur die magtelose persoon aangepak word.

3.2.2 Bemagtiging vind op drie vlakke plaas

Die ontwikkeling van bemagtiging is nie beperk tot sekere teikensisteme nie. Individue, groepe en gemeenskappe kan bemagtig word (Mokgohloa, 1995:2; Adams, 1996:3; Potgieter, 1998:216). Aangesien bemagtiging binne 'n verhouding plaasvind (Potgieter, 1998:216), hoef dit nie die einddoel of taakdoelwit van 'n program te wees nie, maar kan dit by enige programme wat deur maatskaplike werkers geïmplementeer word, ingesluit word.

3.2.3 Deur bemagtiging word mag verkry

As die term bemagtiging ontleed word, is dit duidelik dat mag 'n sentrale konsep is. In die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:21) word dit gestel dat persoonlike of kollektiewe mag deur bemagtiging verkry word. Volgens Cronje (1986) het mense mag verkry wanneer hulle die gesag, kennis en persoonlikheid verkry of ontwikkel het om iets te doen. Homan (1999:153) het bevind dat 'n persoon mag het wanneer hy hulpbronne

besit, ander beïnvloed en rigting kan bepaal. Portgieter (1998:216) stel dit duidelik dat mag nie deur een persoon aan 'n ander gegee kan word nie. Die kliëntsisteem moet besluit om hul eie gedrag aan te pas om meer mag te verkry. Deur bemagtiging help die maatskaplike werker dus die kliëntsisteem om mag te verkry deur die kliëntsisteem se kennis uit te brei, hulpbronne en persoonlikheid te ontwikkel en aan die sisteem gesag te gee.

3.2.4 Bemagtiging stel mense in staat om verantwoordelikheid vir hul eie lewens te neem

Soos Potgieter (1998:216) genoem het, kan mag nie deur een persoon aan 'n ander gegee word nie. Die kliëntsisteem moet eerder in staat gestel word om mag te verkry deur die maatskaplike werker wat die klimaat, verhouding, hulpbronne en prosedures skep waarin die nodige vaardighede ontwikkel word. Vaardigheidsontwikkeling is 'n belangrike element van bemagtiging (Cronje, 1998:105) aangesien kliëntsisteme daardeur in staat gestel word om verantwoordelikheid vir hul eie toekoms te neem en hul lewensomstandighede te verbeter (Adams, 1996, 3; Jansson, 1999, 32). Jansson (1999:32) het die vaardighede gespesifiseer deur te sê dat dit vaardighede is wat kliëntsisteme toerus om struikelblokke te konfronteer, hulpbronne te vind en hul eie omstandighede te bestuur.

3.3 BENADERINGS TOT DIE PROSES VAN BEMAGTIGING

Ongeag van watter benadering tot bemagtiging gevolg word, bly die proses van bemagtiging dieselfde. Die proses begin met 'n individu, groep of gemeenskap wat in 'n posisie van magteloosheid is en 'n maatskaplike werker, organisasie of leier wat bemagtig is en die behoefte vir bemagtiging van die sisteem identifiseer. Die bemagtigde persoon of organisasie implementeer 'n strategie met die doel om die individu, groep of gemeenskap sonder mag te bemagtig. Deur die strategie word die sisteem sonder mag in staat gestel om mag te verkry en hul lewenskwaliteit te verbeter. Wanneer die maatskaplike werker, organisasie of leier waarneem dat die sisteem bemagtig is, staan die werker, organisasie of leier terug en gee aan die sisteem die geleentheid om

verantwoordelikheid vir hulself te neem. Verskeie benaderings is al ontwikkel om die proses waarvolgens bemagtiging in die praktyk plaasvind, voor te stel. Vervolgens word die selfhandhawings projek, selfhelpgroepe, die kontinue proses, holistiese bemagtiging, bemagtigende evaluering en individuele bemagtiging bespreek.

3.3.1 Selfhandhawingsprojek

Gedurende die 1970er jare het die Leeds Assosiasie vir Geestelike Gesondheid die Selfhandhawings-projek ontwerp. Deur kursusse en groepaktiwiteite word individuele groeplede met die ondersteuning van 'n professionele maatskaplike werker na bemagtiging gelei. Daar is bevind dat groeplede 'n betekenisvolle groei in selfvertroue na aanleiding van die projek toon (Adams, 1996:65).

Die stappe in die projek lyk as volg:

- 1) Die maatskaplike werker word bewus van 'n behoefte aan aksie vir die groep.
- 2) Die maatskaplike werker deel die bewuswording met die ander groeplede.
- 3) Die maatskaplike werker identifiseer saam met die groeplede struikelblokke vir deelname aan en selfbestuur van die groep.
- 4) Die maatskaplike werker en die ander lede onderhandel en kom ooreen oor 'n strategie om die behoefte aan te spreek. Hierdeur word die struikelblokke vir bemagtiging van die groeplede strategies oorkom.
- 5) Deur middel van die strategie, werk die maatskaplike werker en die lede aan die vaardigheidsontwikkeling van groeplede.
- 6) Sodra die lede voel dat hulle die werk self kan doen, onttrek die werker na 'n ondersteunende rol. Die uitdaging vir die maatskaplike werker is om sy/haar onttrekking van die projek op so 'n manier te beplan dat individue nie met 'n gevoel van magteloosheid agtergelaat word nie.

In die Selfhandhawingsprojek word op individuele sowel as groepsbemagtiging gefokus. Bemagtiging word deur gesamentlike beplanning en vaardigheidsontwikkeling aangemoedig.

3.3.2 Selfhelpgroepe

Wanneer 'n groep mense dieselfde probleem of lewensituasie ervaar en as gevolg daarvan hulself in 'n groep organiseer, word dit 'n selfhelpgroep genoem. Die groepe word deur en vir die lede bestuur. Deur ervarings met mekaar te deel, word wedersydse ondersteuning, inligting en hanteringsvaardighede aan die groep gebied (Jack, 1995:82). Die bekendste voorbeeld van 'n selfhelpgroep wat deur en vir lede met dieselfde probleem bestuur word, is Alkoholiste Anoniem (AA).

Die meeste selfhelpgroepe word deur maatskaplike werkers geïnisieer. In Adams (1996:75) se ondersoek van selfhelpgroepe, is bevind dat daar 'n raamwerk in die proses ingebou is waarvolgens die maatskaplike werker begin om 'n sleutelrol as fasiliteerder te speel en progressief beweeg na 'n marginale of selfs 'n nie-deelnemende posisie.

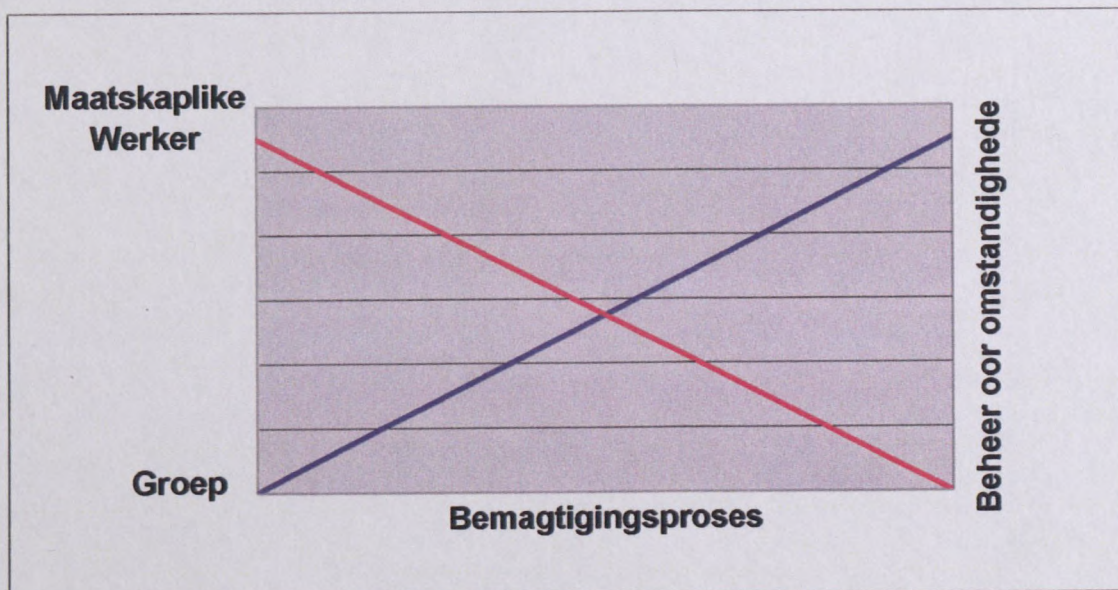
- 1) Aanvanklik is die verhouding tussen die groep en die maatskaplike werker van kardinale belang. Die organisasie waaraan die maatskaplike werker behoort, is die grootste hulpbron en voorsien in al die fisiese en emosionele behoeftes wat die groep vir voortbestaan benodig; die maatskaplike werker lei die groep as professionele persoon en bied gereelde ondersteuning.
- 2) Geleidelik verander die rol van die maatskaplike werker en word sy die fasiliteerder van die groep. Sy speel die instaatstellersrol waardeur sy haar kennis en vaardighede benut om die groep in staat te stel om self die groep te bestuur (Jack, 1995:11). Sommige, maar nie al die hulpbronne word by die organisasie gevind nie. Die maatskaplike werker lei die groep op 'n indirekte wyse en gee slegs ondersteuning wanneer dit gevra word. So word 'n stimulerende klimaat vir aktiwiteite om plaas te vind, geskep.

- 3) Laastens bereik die groep outonomieit. Die groep ontvang geen hulpbronne van die organisasie nie en geen leierskap of ondersteuning van die maatskaplike werker af nie. Hulle is in staat om die groep op hul eie te bestuur en volhoubare dienste te lewer.

In die geval van selfhelpgroepe speel die maatskaplike werker dus drie verskillende rolle in die onderskeie fases van die bemagtigingsproses en val die klem vir haar op bronvoorsiening.

3.3.3 Kontinue proses

Wanneer die proses van bemagtiging op so 'n wyse geïmplementeer word dat die maatskaplike werker geleidelik beheer oor omstandighede aan 'n groep oorgee, word 'n kontinue proses gevolg. O'Sullivan (1996:37) bied die proses van bemagtiging op 'n horisontale as of kontinuum, aan. Dit word in figuur 3.1 voorgestel.



FIGUUR 3.1: O'SULLIVAN (1996:37) SE KONTINUE PROSES

Volgens hom bestaan 'n kontinuum tussen totale beheer deur die maatskaplike werker op die een uiterste en totale beheer deur die diensverbruiker aan die ander kant. Die proses

word begin deur die maatskaplike werker wat beheer oor omstandighede neem, maar geleidelik die beheer aan die vrywilligers oorgee totdat hulle in staat is om volkome beheer oor omstandighede te neem. Tussen die twee uiterstes is verskeie kombinasies moontlik, met 'n middelpunt wat vennootskappe tussen gelyke partye behels.

3.3.4 Holistiese bemagtiging

Bemagtiging hoef nie net op een vlak plaas te vind nie, maar 'n holistiese benadering kan gevolg word. Gutierrez, Parsons en Cox (1998:14) voer aan dat bemagtigende praktyk op drie verskillende vlakke, nl die persoonlike, interpersoonlike en politieke vlakke van probleemsituasies benut kan word. Ten einde 'n holistiese benadering tot bemagtiging te volg, identifiseer hulle vier dimensies waarvolgens praktyk gerig kan word, naamlik assessering van individue, groepsintervensie, omgewingsverandering en politieke bemagtiging.

1) Intervensie bestaan hoofsaaklik uit assessering van individue wat self aangemeld het of deur aanmeldingswerkers geïdentifiseer is. Die rol van die maatskaplike werker is om 'n vertrouensverhouding met elke persoon te vestig en aanvanklike assessering te doen om die persoon se behoeftes en doelwitte te bepaal. Die aangemelde probleme kan verband hou met 'n gebrek aan hulpbronne, interpersoonlike konflikte of emosionele probleme.

2) Nadat assessering voltooi is, word kollektiewe intervensie rondom die kennis en vaardighede wat nodig is om die geïdentifiseerde probleme aan te spreek, beplan. Moontlike metodes vir intervensie wat benut kan word is konferensies, werksinkels, kursusse of klein groepe. Indien die persone ondersteuningsnetwerke benodig, kan klein groepe wat op 'n gereelde basis bymekaar kom as hulpmiddel benut word. In die klein groepe ontdek individue dikwels die krag van hul gedeelde belangstellings en ontwikkel selfvertroue in hul eie persepsies en ervarings. Deur benutting van die verskillende intervensie metodes, begryp individue dat baie ander mense soortgelyke probleme soos

hulle ervaar en dië besef stel hulle in staat om hul probleme wyer te definieer. Dit lei dikwels tot selfhelp en kollektiewe aksies.

3) Die volgende stap is om op die omgewing van persone te fokus. Intervensie sentreer rondom verandering of onderhandeling in die onmiddellike omgewing van persone. Hulle word bewus gemaak van die maatskaplike dienste en ander hulpbronne in hul eie omgewing en word deur vaardigheidsontwikkeling geleer om toegang tot die bronne te verkry. Persone word ook in staat gestel om effektief te kan kommunikeer met professionele persone ten einde behoeftebevrediging te verseker.

4) Laastens word persone deur intervensie by die politieke aspekte van hul probleme betrek. Maatskaplike aksie of ander kollektiewe pogings word benut om persone te help om 'n impak te maak op omgewingskragte wat bydra tot individuele probleme.

Gutierrez, Parsons en Cox (1998:18) verduidelik dat bogenoemde dimensies nie onderling uitsluitend is nie. Take kan gelyktydig in al vier dimensies plaasvind. Dit vind ook nie lineêr of chronologies plaas nie. Dimensie 1 en 2 verwys na bemagtiging deur die tradisionele maatskaplikewerk-praktyk, maar dimensie 3 en 4 is gerig op die noodsaaklike dimensies vir bemagtigende praktyk op gemeenskapsvlak. Die belangrikste funksie van die maatskaplike werker is om persone te ondersteun om verbande tussen persoonlike probleme en samelewingsdinamika te identifiseer.

Deur Gutierrez, Parsons en Cox (1998) se holistiese benadering, word getoon hoe bemagtiging op alle vlakke kan geskied. Die maatskaplike werker is verantwoordelik om die klimaat te skep vir persone om van mekaar te leer en beheer te neem.

3.3.5 Bemagtigende evaluering

Nog 'n benadering tot die proses van bemagtiging, is bemagtigende evaluering. Dit word deur Fetterman et al (1996) beskryf en is op evaluering van toepassing. Aangesien alle maatskaplike programme en maatskaplike werk projekte evalueer behoort te word, kan hierdie benadering by individue, groepe en gemeenskappe geïmplementeer word. Fetterman et al (1996:18) se proses behels vier stappe vir projektevaluering, naamlik bepaling van die huidige stand van die projek, doelstelling vir projekverbetering, bepaling van strategieë en 'n dokumenteringsproses.

Bepaling van die huidige stand van die projek

Die individu, groep of gemeenskapslede word versoek om die projek op 'n skaal van een tot tien te evalueer. Die evaluering kan verder verfyn word deur te versoek dat die persone nie net die projek in sy geheel nie, maar al die verskillende komponente van die projek op die skaal evalueer.

Doelstelling vir projekverbetering

Die persone word versoek om te bepaal watter evaluering (op die skaal) hulle graag in die toekoms vir die projek sal wil gee. Doelstellings word dan deur die persone en maatskaplike werker gesamentlik geformuleer om die gaping tussen die huidige posisie en die toekomstige evaluering te oorbrug. Kreatiwiteit sowel as realisme en prioritisering van doelstellings behoort by die individue, groep of gemeenskap aangemoedig te word.

Bepaling van strategieë

Die persone word versoek om strategieë te ontwikkel ten einde die doelstellings te bereik. Die effektiwiteit en toepaslikheid van hierdie strategieë behoort gereeld gemonitor te word. Die persone word dus nie net tydens die beplanningsfases betrek nie, maar ook tydens die aksiefase. Hierdie derde stap is baie belangrik om aan individue, groepe en gemeenskappe beheer van 'n projek te gee en hulle dus te bemagtig (Fetterman et al, 1996:20).

Dokumenteringsproses

Persone word aangemoedig om te soek na dokumenteringsmetodes wat benodig word om vordering in terme van doelbereiking te monitor. Die geïdentifiseerde metodes word deeglik geëvalueer om te verseker dat slegs relevante dokumenteringsmetodes benut word.

Deur Fetterman et al (1996) se benadering word die betrokkenheid van individue, groepe en gemeenskappe by evaluering beklemtoon. Die hele evalueringsproses word vooraf saam met persone beplan en dit behoort hulle in staat te stel om evaluering in die toekoms self te doen.

3.3.6 Individuele bemagtiging

Homan (1999:154) beveel riglyne aan waarvolgens een persoon die klimaat vir 'n ander op individuele vlak kan skep om vorentoe te tree, in hulself te begin glo en waardevolle bydraes te lewer. Sy riglyne het betrekking op groepbesprekings, besluitneming en toegang tot hulpbronne.

Groepbesprekings

Tydens besprekings behoort die bemagtigde persoon gedurig vrae en terugvoer van die persoon sonder mag te vra ten einde die persoon by die bespreking te betrek. Indien die bydraes van die persoon sonder mag erken word, neem daardie persoon se vrymoedigheid en selfvertroue toe. Indien ander persone wat by die bespreking betrokke is, vrae aan die bemagtigde persoon stel, kan hy die vrae na die persoon sonder mag kanaliseer om hom deel te laat voel van die besprekings.

Besluitneming

Wanneer persone sonder mag toegang tot besluitneming ontvang, word hul mag verhoog. Die bemagtigde persoon behoort dus geleenthede vir die persoon sonder mag om besluite te neem, te skep. Hierdie en ander verantwoordelikhede wat aan die persoon sonder mag

gegee word, bied aan die persoon sonder mag die ruimte om inisiatief te gebruik en ervaring op te doen. Wanneer die persoon sonder mag foute begaan, behoort dit deur die bemagtigde persoon aanvaar te word sodat 'n atmosfeer geskep word waarin mense uit hul eie foute leer en hul vaardighede ontwikkel. Suksesse wat bereik word, behoort bekend gemaak te word en erkenning vir individuele bydraes deur persone sonder mag behoort gegee te word om hul selfvertroue te verhoog.

Toegang tot hulpbronne

Aangesien die beskikbaarheid van hulpbronne bydra tot bemagtiging, behoort die bemagtigde persoon die persoon sonder mag se toegang tot hulpbronne te ontwikkel. Die bemagtigde persoon kan ook die hulpbronne self ontwikkel om toegang vir die persoon sonder mag te vergemaklik.

Homan (1999:154) se aanbevelings is gemik op bemagtiging van die individu deur middel van 'n instaatstellersrol wat deur die bemagtigde of maatskaplike werker ingeneem word. Die aanbevelings kan ook op 'n groep van toepassing gemaak word.

3.4 VEREISTES EN VAARDIGHEDE VIR BEMAGTIGING

Vanuit die benaderings wat reeds beskryf is, het dit geblyk dat sekere vereistes noodsaaklik is vir bemagtiging om plaas te vind. Die volgende vereistes vir bemagtiging is uit die benaderings afgelei: bemagtiging moet volgens 'n proses plaasvind, persone sonder mag moet daarop voorberei word, dit moet binne 'n bepaalde klimaat geskied, vaardighede moet ontwikkel word, dit vind binne 'n verhouding plaas en persone sonder mag moet oor die vermoë beskik om bemagtig te kan word.

Proses

Met bemagtiging word 'n doelbewuste proses gevolg. DuBois en Miley (1996:25) beskryf die proses as dinamies en harmonieus. Volgens hulle is dit evolusionêr van aard aangesien mense deur bemagtiging ontwikkel word en die kwaliteit van hul lewens

verhoog word. Dit gebeur egter nie outomaties nie en is 'n tydsame proses (Gutiérrez: 1995,252).

Voorbereiding

Die individu, groep of gemeenskap wat bemagtig word, word voorberei op die proses wat gaan volg. Adams (1996:65) en Fetterman (1996:18) het hierdie vereiste toegepas deur aan te beveel dat maatskaplike werkers geïdentifiseerde behoeftes met groepe bespreek en hulle aktief betrek by doelwitformulering. Dit verseker dat die groep bewus is van die bemagtigingsproses waaraan hulle deel gaan hê.

Klimaat

Die maatskaplike werker is verantwoordelik om die tipe klimaat te skep waarin daar op mense se sterkpunte gefokus word (DuBois en Miley, 1996:25). Ook Jack (1995:11) verwys na die maatskaplike werker se rol om 'n stimulerende klimaat vir die uitvoering van bemagtigende aktiwiteite, te skep.

Vaardigheidsontwikkeling

Bemagtiging vind deur vaardigheidsontwikkeling plaas (Cronje, 1998:105). DuBois en Miley (1996:25) voer aan dat die aangeleerde lewensvaardighede bemagtigde persone toerus om toepaslike besluite te neem en probleme op te los.

Verhouding

Cronje (1998:108) redeneer dat die betrekking en deelname van personeel aan organisasie-besluite die personeellede bemagtig. Hy beveel aan dat dieselfde beginsel van deelname aan besluitneming in gemeenskappe toegepas behoort te word (Cronje, 1996:44). DuBois en Miley (1996:25) neem dit 'n trappie verder wanneer hulle die verhouding tussen maatskaplike werker en individu, groep of gemeenskap as dié van 'n vennootskap beskryf.

Vermoëns

Bemagtiging kan slegs plaasvind wanneer die maatskaplike werker aanneem dat kliëntsisteme bevoeg is en oor die vermoë beskik om in hul eie belang op te tree – mits die geleenthede beskikbaar is en hulle toegang to hulpbronne het (DuBois en Miley, 1996:25). Tesame met die ontwikkeling van die regte klimaat, behoort die maatskaplike werker dus die geleenthede en hulpbronne tot kliëntsisteme se beskikking te stel. Met die maatskaplike werker se fisiese en emosionele ondersteuning, sal kliëntsisteme dan volgens hul vermoëns optree en verantwoordelikheid neem om hul eie lewenskwaliteit te verbeter.

Vaardighede verwys na 'n komplekse organisasie van gedrag wat op 'n sekere doel of aktiwiteit gerig is (Johnson, 1992:367). Volgens Cronje (1996:43) behoort die volgende leierskapsvaardighede by maatskaplike werkers ontwikkel te word vir die implementering van 'n bemagtigende benadering:

- Vaardighed om risiko's en verantwoordelikheid vir dade te neem
- Kreatiwiteit en innovering
- Komitee- en groepwerkvaardighede
- Spanbouvaardighede
- Vaardighede om te beplan, organiseer, aktiveer, motiveer en evalueer
- Assertiwiteit
- Konkrete denke
- Kommunikasievaardighede
- Besluitnemingsvaardighede
- Onderhandeling
- Koördinerings
- Delegering

Bogenoemde vereistes en vaardighede behoort dus deur maatskaplike werkers toegepas te word om bemagtigende praktyk te verseker. Aangesien die studie by NICRO Oos-Kaap

ondernem is, word die vereiste bestuurstake vanuit 'n bemagtigende perspektief bespreek.

3.5 BEMAGTIGENDE BESTUUR VAN VRYWILLIGERS

Die houding van 'n persoon wat vrywilligers bestuur, is baie belangrik. Wat hulle doen en die wyse waarop hulle dinge doen, beïnvloed die lewens van vrywilligers (Wilson, 1988:26). Om hierdie rede, word die houding van maatskaplike werkers teenoor vrywilligers vanuit 'n bemagtigende perspektief bestudeer. Verder is die take wat deur die maatskaplike werkers verrig word, ook belangrik om bemagtiging teweeg te bring. Vervolgens word die vereiste bestuurstake by NICRO Oos-Kaap vanuit 'n bemagtigende perspektief bespreek. Die take is: groep- en individuele supervisie, personeelontwikkeling, bestuurs- en interne vergaderings.

3.5.1 Houding van die maatskaplike werker teenoor vrywilligers

Dit blyk uit die literatuur dat die houding van die maatskaplike werker teenoor vrywilligers twee elemente moet insluit om bemagtigend te wees:

- (1) sy moet nie net fokus op uitkoms, kwantiteit en prestasie (taakdoelwitte) nie, maar geduldig aan die vrywilligers die geleentheid gee om te ontwikkel, hulself te ontdek, foute te maak en te leer (verhoudingsdoelwitte), en
- (2) sy moet hulle gedagtes, standpunte en gevoelens in ag neem met alles wat sy by en vir die sentrum doen en nie haar eie as superieur beskou nie.

Mense kan slegs effektief bemagtig word indien hul leier of bestuurder bemagtig is. Bailey (1994:39) beklemtoon die belangrikheid van 'n leier wat bemagtig is om die bemagtiging van ander te fasiliteer. In haar rol as maatskaplike werker en bestuurder van die gemeenskapsondersteuningsentrum, het die maatskaplike werker reeds die mag (verkry deur haar professionele vaardighede, kennis en vermoëns) om 'n leier wat bemagtig is te wees. Haar houding waarmee sy kennis en vaardighede aan die vrywilligers oordra, daaglik met hulle kommunikeer en oor hulle dink, is bepalend van

die beheer wat hulle sal verkry, die selfvertroue wat hulle sal ontwikkel en die mate van eienaarskap wat hulle oor die sentrum sal neem.

Uit die literatuur, blyk dit dat 'n vennootskapsverhouding tussen die maatskaplike werker en die vrywilligers die mees effektiewe verhouding is om bemagtiging te bevorder. Volgens Morales en Sheafor (1983:432) sal vrywilligers se gevoel van beheer oor hul situasie, bevorder word deur 'n verhouding van gelyke deelname met die maatskaplike werker. In so 'n vennootskapsverhouding behoort die maatskaplike werker die vrywilligers se perspektiewe en standpunte net so belangrik soos haar eie te beskou (Mokgohloa, 1995:3).

Die houding van die maatskaplike werker word verder bepaal deur die uitgangspunte of verwagtinge wat sy van die vrywilligers het. Mokgohloa (1995:3) en Raske (1999:200) voer aan dat die maatskaplike werker klem moet plaas op die uitbreiding van kliënte (vrywilligers) se vermoëns, sterkpunte en hulpbronne. Sy moet nie net glo dat hulle oor die vermoë beskik om bemagtig te word nie, maar ook glo dat hulle 'n reg tot die hulpbronne in die samelewing het, met ander woorde. dat daar genoeg bronne vir almal is. Verder behoort sy elke kontaksituasie met die vrywilligers as 'n leerproses te beskou en dus te alle tye die doelwit van bemagtiging voor te hou wanneer die vereiste bestuurstake uitgevoer word (Mokgohloa, 1995:3).

3.5.2 Supervisie

Een van die take waarvolgens vrywilligers by NICRO Oos-Kaap bestuur moet word, is supervisie. Daar word van maatskaplike werkers verwag om een keer per maand individuele supervisie en groepsupervisie met vrywilligers te doen. Kadushin (1992:22) definieer supervisie in maatskaplike werk as die outoriteit wat aan 'n personeellid gedelegeer is om die werk van die personeel vir wie hy verantwoordelik is, te koördineer, te bevorder en te evalueer. Hierdie take word binne die konteks van 'n positiewe verhouding tussen die supervisor en die personeellid uitgevoer. Die doel van supervisie

is om te verseker dat personeelle binne die raamwerk van die betrokke organisasie se beleid die beste moontlike diens aan kliënte lewer. Om sy verantwoordelikheid uit te voer, fokus die supervisor op administratiewe, opvoedkundige en ondersteunende funksies.

Aangesien vrywilligers nie oor dieselfde kennis en vaardighede as maatskaplike werkers beskik nie, kan supervisie nie met beide groepe op dieselfde manier uitgevoer word nie (Kadushin, 1992:327). Uit die aard van vrywillige werk ontvang vrywilligers geen eksterne vergoeding (soos 'n salaris) vir hul dienslewering nie, en daarom moet die supervisor van vrywilligers klem plaas op interne motivering deur te konsentreer op die nie-materiële waarde van hul werksbevrediging, erkenning vir bydraes en vir goeie dienste gelewer. Die motivering van vrywilligers sowel as die geleentheid vir katarsis en katalisasie kan deur middel van die ondersteunende funksie aangespreek word (Zischka en Jones, 1988:21). Verder het vrywilligers nie professionele opleiding ontvang nie en beskik daarom nie oor 'n gemene basis van kennis en vaardighede wat ontwikkel kan word nie (Kadushin, 1992:327). Die aanvanklike oriëntering en opleiding wat vrywilligers ontvang is essensieel om as die alternatiewe basis vir kennis en vaardighede te dien (Zischka en Jones, 1988:21). Hierdie basis kan dan in supervisie deur middel van die opvoedingsfunksie aangespreek word. Die administratiewe take wat van die vrywilligers vereis word (bv verslagskrywing, statistieke) kan deur middel van die administratiewe funksie aangespreek word. Soos Zischka en Jones (1988:19) aanbeveel moet die supervisor van vrywilligers bestaande supervisie-metodes aanpas en kreatiewe maniere gebruik om vrywilligers te ontwikkel.

Wanneer supervisie met vrywilligers binne die konteks van bemagtiging beskou word, kan die benadering tot die proses wat deur selfhelpgroepe benut word, gevolg word. Die benadering van selfhelpgroepe word vervolgens op individuele en groepsupervisie toegepas.

Individuele supervisie

Volgens die benadering van selfhelpgroepe, speel die maatskaplike werker aan die begin 'n sleutelrol as fasiliteerder van supervisie (Adams, 1996:75). Aanvanklik behoort individuele supervisie baie gereeld plaas te vind aangesien Zischka en Jones (1988:22) die supervisor van vrywilligers herinner dat die nuwe werkers 'n gevoel van isolasie het en aan die begin van dienslewering baie erkenning en ondersteuning benodig. Wanneer die supervisor waarneem dat die vrywilliger begin deelneem aan supervisie en die verhouding dié van 'n vennootskap aanneem, kan supervisie minder gereeld plaasvind. Die maatstaf vir 'n deelnemende, vennootskapsverhouding word deur Mokgohloa (1995:2) beskryf as die situasie waar mense hul eie potensiaal kan raaksien, bydra tot hul eie ontwikkeling en assertief optree. Die proses word aangehelp deur Homan (1999:154) se riglyne vir individuele bemagtiging, naamlik dat die supervisor geleenthede vir vrywilligers skep om self besluite te neem en dat foute wat deur die vrywilliger begaan word, aanvaar word en as leerervaringe beskou word.

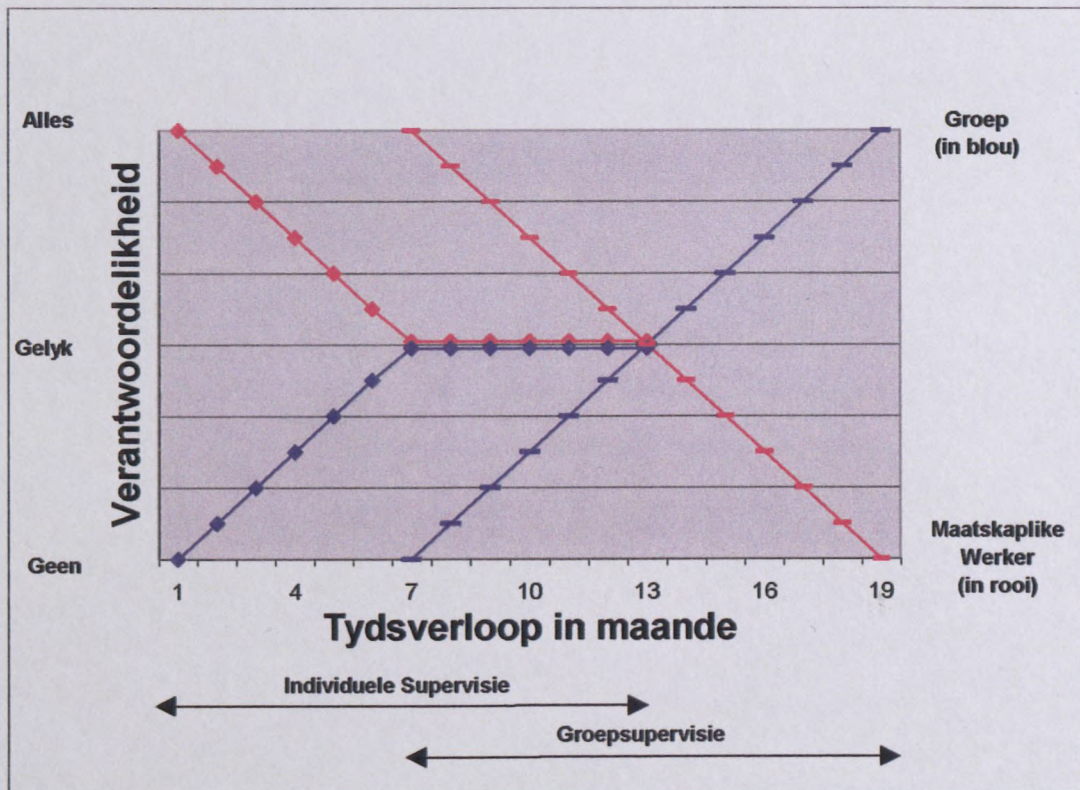
Groepsupervisie

Aangesien Adams (1996:55) bevind het dat groepe eers effektief werk om mense te bemagtig wanneer die individuele lede van die groep bemagtig is, behoort groepsupervisie ingestel te word wanneer die frekwensie van individuele supervisie afneem. Soos met selfhelpgroepe kan die maatskaplike werker as fasiliteerder van die groepsupervisie, Jack (1995:11) se fasiliterende benaderingsbeginsels volg om geleidelik beheer en verantwoordelikheid vir die groep aan die lede oor te gee. Die maatskaplike werker behoort doelbewus geleidelik haar fasiliteringsrol te verminder en oor 'n voorafbepaalde tydperk die groep se verantwoordelikheid vir fasilitering te vermeerder. Om te verseker dat die drie funksies waardeur supervisie plaasvind, in die groep benut word kan die maatskaplike werker moontlik aan drie individuele lede die verantwoordelikheid vir fasilitering van die administratiewe funksie, die opvoedkundige funksie en die ondersteunende funksie gee. Soos haar rol verminder, staan sy hulle by om

hul nuwe rol toepaslik en met selfvertroue uit te voer. Die stappe van die Selfhandhawingsprojek (Adams, 1996:65) kan hiervoor benut word.

Wanneer groepsupervisie die vlak van Mokgohloa (1995:2) se deelnemende vennootskapsverhouding bereik, kan individuele supervisie gestaak word en gereelde groepsupervisie as 'n vaste instelling benut word.

Opsommenderwys kan die proses van bemagtigende supervisie met vrywilligers oor 'n moontlike spekulerende tydperk van negentien maande as volg voorgestel word:



FIGUUR 3.2: BEMAGTIGENDE SUPERVISIE

In figuur 3.2 word getoon hoe die verantwoordelikheid van die maatskaplike werker vir fasilitering van individuele en groepsupervisie, afneem soos die verantwoordelikheid van die vrywilligers toeneem.

3.5.3 Personeelontwikkeling

Volgens Weinbach (1994:128) kan mense se leerbehoefte op drie wyses aangespreek word: deur opvoeding, opleiding of personeelontwikkeling.

Opvoeding verwys na die teoretiese kennis wat aan mense geleer word sodat hulle met bevoegdheid sal kan optree in 'n toekomstige situasie. Spesifieke riglyne word nie gegee nie, maar die leerder word toegerus met die nodige kennis om toepaslike besluite te kan neem in situasies wat nie duidelik identifiseerbaar is nie. Ten opsigte van die vrywilligers wat slagoffers ondersteun by NICRO Oos-Kaap, vind opvoeding voor die aanvang van dienslewering plaas. Al die vrywilligers moet gestandaardiseerde opleiding ondergaan om hulle met teoretiese kennis oor slagofferondersteuning toe te rus en hulle in staat te stel om toepaslike ondersteuningsdienste te kan lewer.

Opleiding verwys na spesifieke kennis wat aan die leerder instruksies gee om op 'n spesifieke manier op 'n spesifieke situasie te reageer. Opleiding is toepaslik wanneer daar verwag word dat alle leerders op 'n uniforme wyse sal reageer op 'n toekomstig voorspelbare situasie. Tydens die aanvanklike opvoeding wat aan vrywilligers by NICRO Oos-Kaap aangebied word, word ook elemente van opleiding bevat aangesien die vrywilligers geleer word om op 'n uniforme wyse op te tree ten opsigte van administratiewe take soos verslagskrywing. Opvoeding en opleiding word voortgesit en hersien tydens individuele en groepsupervisie se opvoedingsfunksie.

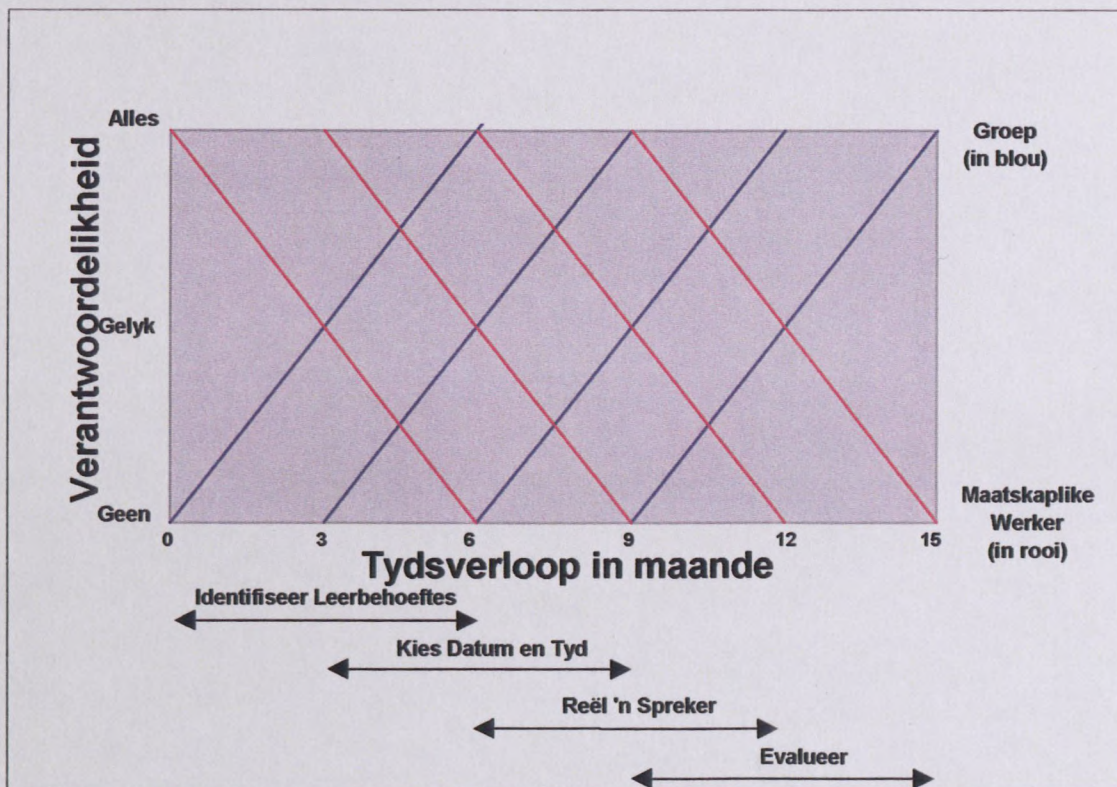
Personeelontwikkeling verwys na nuwe kennis wat benodig word na aanleiding van 'n probleem of veranderde situasie. Die ontwikkeling is gewoonlik van korte duur en spreek 'n behoefte aan wat onlangs geïdentifiseer is en deur bykomende kennis of vaardighede aangespreek kan word. By NICRO Oos-Kaap word vereis dat personeelontwikkeling op 'n maandelikse basis geskied. Omdat slagoffers deur verskillende tipes misdade geraak word en hulle dikwels nie-misdaadverwante probleme

ook het, kry die vrywilligers met 'n verskeidenheid van probleemsituasies te doen. Alhoewel hulle probleme buite die raamwerk van slagofferondersteuning na ander organisasies moet verwys, kan hulle baat vind by meer inligting oor die funksionering van ander organisasies. Hulle sal slagoffers deeglik kan voorberei op die dienslewering wat hulle van ander organisasies kan verwag. Sprekers van ander organisasies word dus genooi om die vrywilligers toe te spreek of, waar toepaslik, sal die maatskaplike werker self die bykomende inligting aan die vrywilligers oordra.

Om die taak van personeelontwikkeling bemagtigend uit te voer, kan die maatskaplike werker die holistiese benadering van Gutierrez, Parsons en Cox (1998:14) en bemagtigende evaluering (Fetterman, 1996:18) toepas. Dit sal beteken dat die maatskaplike werker aanvanklik self die leerbehoefte van die groep maandeliks identifiseer, 'n datum en tyd vir die spreker reël en 'n spreker uitnooi. Aangesien elke kontak as 'n bemagtigende en leerproses benut moet word (Mokgohloa, 1995:3), behoort die maatskaplike werker telkens na afloop van die ontwikkelingsessie saam met die vrywilligers te evalueer. Hierdeur leer die vrywilligers hoe om krities te dink en nuwe kennis selektief op hulle eie situasie toe te pas.

Geleidelik kan die maatskaplike werker die groep help om hul eie leerbehoefte te identifiseer, self 'n datum en tyd te kies en ook 'n spreker te nooi en die evaluering te fasiliteer. Indien die groepsgrootte dit toelaat, kan 'n komitee moontlik uit die vrywilligers verkies word om verantwoordelikheid vir hierdie taak te neem.

Die proses van bemagtiging ten opsigte van personeelontwikkeling kan as volg voorgestel word:



FIGUUR 3.3: BEMAGTIGENDE PERSONEELONTWIKKELING

In figuur 3.3 word getoon hoe die maatskaplike werker aanvanklik verantwoordelikheid vir die take van personeelontwikkeling neem en geleidelik die verantwoordelikheid aan die vrywilligers oorlaai. Vyftien maande is spekulerend benut indien elke taak drie maande neem om te bemeester.

3.5.4 Vergaderings

Volgens die riglyne wat by NICRO Oos-Kaap aan die maatskaplike werkers gestel word, behoort twee vergaderings maandeliks by elke sentrum plaas te vind: interne vergaderings met al die vrywilligers en bestuursvergaderings met verteenwoordigers van die polisie en

die gemeenskap. Vervolgens word O'Sullivan se kontinue proses op die maandelikse vergaderingsprosedures toegepas ten einde 'n bemagtigingsperspektief te verkry.

Interne vergaderings

Ten einde probleme te bespreek, inligting uit te ruil en beplanning te doen, kom die maatskaplike werker maandeliks saam met die vrywilligers in 'n vergadering bymekaar. Ook hier kan vrywilligers bemagtig word om self die leiding te neem en prosesse voort te dra.

Met vergaderings, sal bemagtiging verkry word wanneer:

1. al die lede van die vergadering ten volle deelneem aan die formulering, implementering en evaluering van besluite wat die funksionering en bevordering van die sentrum bepaal (Witskrif, 1997:93), en
2. al die lede van die vergadering die selfvertroue het om te praat, hulself te monitor en waar te neem, vrymoedigheid het om hul gevoelens uit te druk en 'n luisterende gehoor het (Mokgohloa, 1995:3).

Die maatskaplike werker kan 'n doelbewuste proses volg om vrywilligers te bemagtig om leiding van vergaderings (en dus die funksionering en beplanning van die sentrum) te neem. Indien sy O'Sullivan (1996:37) se kontinue proses volg, kan sy aanvanklik self verantwoordelikheid vir al die take neem deur die voorsitter, sekretaris en tesourier se rol te behartig en besluitneming te koördineer. Wanneer sy waarneem dat die vrywilligers selfvertroue toon om aan besprekings- en besluitnemingsprosesse deel te neem, kan sy die proses fasiliteer waarvolgens die groep uit eie geledere 'n voorsitter, sekretaris en tesourier kies. Waar nodig, kan sy individuele supervisie met elkeen van hulle benut om hul op te lei in hul nuwe rolle en hulle individueel te bemagtig volgens Homan (1999:154) se riglyne. Vir 'n tydperk kan die maatskaplike werker dan die sekretaris bystaan met die opstel van die agenda en kofasiliteer saam met die voorsitter. Wanneer hulle egter selfvertroue in hul rolle ontwikkel, kan sy slegs vergaderings in 'n nie-

deelnemende hoedanigheid bywoon om terugvoer en opbouende kritiek aan die verantwoordelike vrywilligers te gee. Aan die einde van 'n twee tot drie jaar-tydperk (wanneer sentrums volgens NICRO se oogmerke onafhanklik behoort te funksioneer) behoort die vrywilligers effektiewe vergaderings sonder die maatskaplike werker te kan aanbied.

Bestuursvergaderings

Die maatskaplike werker is ook veronderstel om 'n maandelikse bestuursvergadering van die sentrum by te woon. Daardeur word die vennootskap en kommunikasie tussen die rolspelers wat op die bestuur verteenwoordig word – die polisie, gemeenskap en vrywilligers – in stand gehou en versterk.

Aangesien die gekose voorsitter van die vrywilligers se maandvergaderings, vaardig sal wees met vergaderingsprosedures, kan hy/sy die aangewese persoon wees om die vrywilligers by die bestuursvergaderings te verteenwoordig. Volgens die toepassing van O'Sullivan (1996:37) se kontinue proses, behoort die gekose vrywilliger aanvanklik die vergaderings saam met die maatskaplike werker by te woon om waarnemings te doen. Na 'n ruk kan die maatskaplike werker die bespreking van sekere punte na hom/haar delegeer en geleidelik meer mag vir bespreking oorgee. Dit is hoe O'Sullivan (1996) die proses van bemagtiging voorstel.

Volgens Adams (1996:5), is die vermoë om self-advokasie te kan doen, 'n element van bemagtiging. Dit behels die vermoë om namens 'n individu se eie groep te kan onderhandel of 'n eie groep te verteenwoordig. Wanneer die gekose vrywilliger dus vrymoedigheid neem om met die polisie en gemeenskap by bestuursvergaderings te onderhandel en die vrywilligers toepaslik verteenwoordig, kan die maatskaplike werker onttrek en die bywoning van bestuursvergaderings aan die gekose vrywilliger oorlaat.

3.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk het die fokus geval op die proses van, benaderings tot en vereistes vir bemagtiging. Bemagtiging verwys na die proses waarvolgens individue, groepe en gemeenskappe in staat gestel word om hul lewenskwaliteit te verbeter deur mag te verkry. Verskeie benaderings tot die proses van bemagtiging is al in die maatskaplikewerk-praktyk uitgevoer en vereistes vir bemagtiging kon daaruit afgelei word. Die vereistes en benaderings is op die bestuurstake van maatskaplike werkers wat vrywilligers by NICRO Oos-Kaap bestuur, van toepassing gemaak. Dit was duidelik dat die maatskaplike werker 'n belangrike rol kan speel in die implementering van die bemagtigingsproses om vrywilligers te bemagtig.

HOOFSTUK VIER

DIE BEMAGTIGING VAN VRYWILLIGERS BY NICRO OOS-KAAP

4.1 INLEIDING

In die vorige hoofstukke is bevind dat vrywilligers gratis dienste verrig as gevolg van 'n verskeidenheid van redes en dat vrywilligers, indien hulle reg bestuur word, van groot waarde vir 'n organisasie kan wees. Bemagtiging is bespreek as 'n proses wat op drie vlakke gevolg word waartydens mag aan mense gegee word om die kwaliteit van hul lewens te verhoog.

Die doelwitte van die studie was om 'n teoretiese oorsig oor die aard en omvang van vrywillige werk, met spesifieke verwysing na Suid-Afrika en NICRO, te verkry; om 'n teoretiese oorsig oor die proses, benaderings en vereistes vir bemagtiging in maatskaplike werk en met vrywilligers te verkry en om die mate te ondersoek waarin maatskaplike werkers in NICRO se slagofferondersteuningsprojek tans vrywilligers vanuit 'n bemagtigingsperspektief bestuur. Hierdie doelwitte is geformuleer om die doel van die studie te bereik, nl om die rol van die maatskaplike werker uit te klaar by die bemagtiging van vrywilligers by 'n NICRO slagofferondersteuningsentrum.

Die inhoud en resultate van die empiriese ondersoek van maatskaplike werkers en vrywilligers in die slagofferondersteuningsprojek by NICRO Oos-Kaap, sal in hierdie hoofstuk bespreek word.

4.2 DIE EMPIRIESE ONDERSOEK

Die ondersoek is beperk tot NICRO Oos-Kaap. Kwantitatiewe metodes is benut en die ondersoek is gebaseer op die doelwitte van die studie en die inhoud van die voorafgaande literatuurstudie. Deur middel van vraelyste is die profiel en die motivering van vrywilligers en maatskaplike werkers se begrip en toepassing van bemagtiging ondersoek.

4.2.1 Vraelyste aan maatskaplike werkers

Daar is ses maatskaplikewerk-poste in die veld van slagofferondersteuning by NICRO Oos-Kaap ($N = 6$). Ten tyde van die ondersoek was een van die poste vakant, een maatskaplike werker was nie beskikbaar nie en nog 'n maatskaplike werker het nie die dienste van vrywilligers benut nie. Inligting is dus van drie ($n = 3$) maatskaplike werkers ingesamel. Die toepaslike inligting is ingesamel deur middel van self-geadministreerde vraelyste (bylae 1) waar die respondente self die vraelyste moes voltooi (Babbie, 1992:263). Die vraelys bevat geslote sowel as oop vrae. Die antwoorde op geslote vrae is gekodeer terwyl die antwoorde op oop vrae met mekaar vergelyk en elemente wat meer as een keer voorkom, uitgehaal is. Die vraelyste is in twee afdelings verdeel: afdeling A oor die motivering van vrywilligers en afdeling B oor die bemagtiging van vrywilligers.

4.2.2 Vraelyste aan vrywilligers

Gestratifieerde sistematiese steekproeftrekking is benut om 'n studiepulasie van vrywilligers te vind aangesien die vrywilligers verteenwoordigend van die sentrums waar hulle werksaam is, moes wees (Babbie, 1992:215). Vanuit 52 vrywilligers ($N = 52$) in die provinsie is 20 vrywilligers in die steekproef betrek en vyftien het die vraelyste voltooi ($n = 15$). Die self-geadministreerde vraelyste aan die vrywilligers (bylae 2) was soortgelyk aan dié aan die maatskaplike werkers, maar het drie afdelings bevat: afdeling A oor die identifiserende besonderhede van die vrywilligers, afdeling B oor die motivering van vrywilligers en afdeling C oor die bemagtiging van vrywilligers.

Die kwantitatiewe resultate word in die vorm van tabelle en grafieke aangebied.

4.3 RESULTATE VAN DIE ONDERSOEK

Die gegewens wat ingesamel is, word volgens die afdelings waaruit die vraelyste bestaan het, aangebied. Die resultate van die ondersoeke van die vrywilligers en die maatskaplike werkers word saam aangebied sodat vergelykings tussen bevindinge, waar van toepassing, getrek kan word.

4.3.1 Identifiserende besonderhede

Inligting oor die identifiserende besonderhede van vrywilligers is verkry uit die vraelyste wat deur die 15 vrywilligers voltooi is. Afdeling A van die vraelys aan die vrywilligers (bylae 2) het hieroor gehandel. Vervolgens word die resultate bespreek.

Geslag

Figuur 4.1 toon dat meer vroue as mans by NICRO vrywillige dienste lewer. Twaalf van die respondente was vroulik en drie van die respondente was manlik. Die verhouding van 5:1 vir vroue tot mans dui op 'n beduidende verskil in die geslag van vrywilligers. Die bevinding stem ooreen met die bevindinge van Mocroft (1983:14), Qureshi, Challis en Davies (1983:144), Le Roux (1985:115) en Lammers (1991:129) dat meer vroue as mans vrywillige dienste lewer.



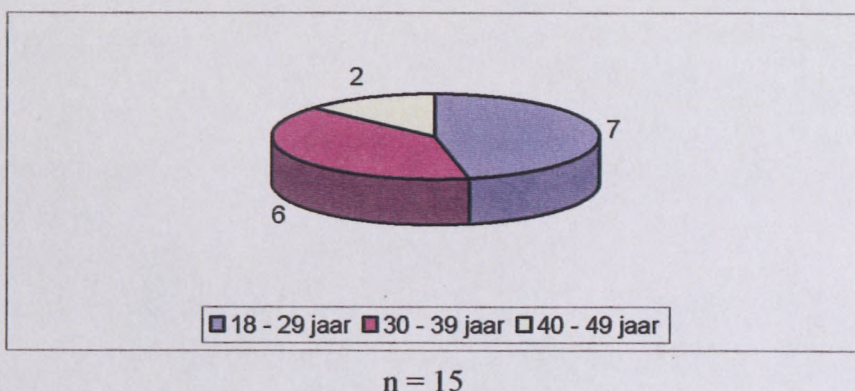
$n = 15$

FIGUUR 4.1: GESLAGSVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS

Ouderdom

Die bevindinge uit die ondersoek van die ouderdomsverspreiding van die vrywilligers, word in figuur 4.2 aangedui. Alhoewel die meeste vrywilligers (7) tussen die ouderdom van 18 en 29 jaar is, is daar nie 'n beduidende verskil tussen die ouderdomsgroepe van 18 – 29 jaar en 30 – 39 jaar nie. Hierdie bevindinge stem nie ooreen met Mawby en Gill (1987:204) of Marx (1999:57) se bevindinge dat vrywilligers onderskeidelik 40 jaar en ouer of 55 jaar en ouer is nie. Dit stem egter ooreen met die Vrywillige Werk Buro in Kaapstad se waarneming van die patrone in Suid-Afrika wat aandui dat jong mense toenemend betrokke raak by vrywillige werk.

Vrywilligers by NICRO is dus meestal jong mense wat tussen 18 en 39 jaar oud is.



FIGUUR 4.2: OUDERDOMSVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS

Ras

Aangesien dit in die literatuurstudie bevind is dat politieke veranderinge in Suid-Afrika aan die einde van die twintigste eeu meegebring het dat die demografie van vrywilligers ten opsigte van ras verander het, is hierdie veranderlike ondersoek. In tabel 4.1 word die bevindinge uiteengesit.

Teenstrydig met oorsese ondersoeke soos Marx (1999:57), Lammers (1999:129) en Wardell, Lishman en Whalley (2000:245) se bevindinge dat vrywilligers meestal aan die wit bevolkingsgroep behoort, maar ooreenstemmend met die waarnemings van Dudley by die Vrywillige Werk Buro in Kaapstad, het die studie by NICRO Oos-Kaap bevind dat die meeste vrywilligers (67%) aan die swart bevolkingsgroep behoort. Behalwe vir die indiër bevolkingsroep is die ander rasse – bruin (3%) en wit (2%) – ook verteenwoordig. Uit die bevindinge word die afleiding gemaak dat indiër persone in die Oos-Kaap nie by vrywillige werk betrokke raak nie, maar dat die ander bevolkingsgroepe wel vrywillige werk doen.

Vrywilligers wat by NICRO dienste lewer, behoort meestal aan die swart bevolkingsgroep.

TABEL 4.1: RASSEVERSPREIDING VAN VRYWILLIGERS

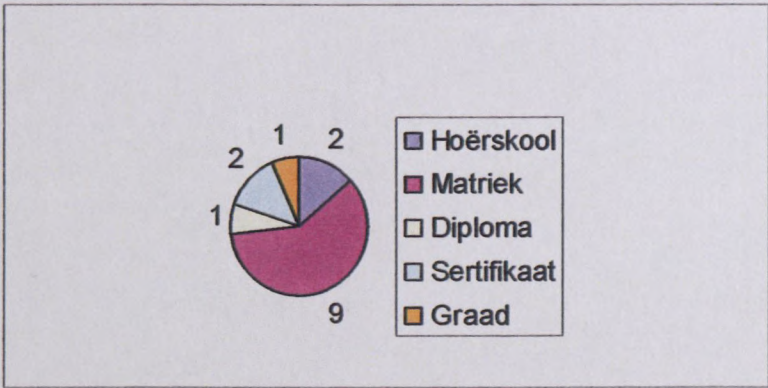
RASSEGROEP	F	%
Swart	10	67
Bruin	3	20
Wit	2	13
Indiër	0	0
TOTAAL	15	100

n = 15

Hoogste kwalifikasie

In figuur 4.3 word die bevindinge van die ondersoek by NICRO Oos-Kaap aangedui. Die meeste van die vrywilligers (60%) beskik oor matriek as hul hoogste kwalifikasie. Die bevinding dat slegs 27% van die vrywilligers oor tersiêre kwalifikasies beskik is in teenstelling met Le Roux (1985:116) en Mawby en Gill (1987:204) se ondersoeke waarin meer as die helfte van die vrywilligers naskoolse kwalifikasies het. Die vrywilligers by NICRO Oos-Kaap beskik dus nie oor die tipiese kwalifikasies waaroor vrywilligers oor die algemeen gewoonlik beskik nie.

Uit die bevindinge van hierdie studie blyk dit dat vrywilligers by NICRO Oos-Kaap meestal nie tersiêre opleiding het nie, maar oor hoërskool kwalifikasies beskik



n = 15

FIGUUR 4.3: KWALIFIKASIES VAN VRYWILLIGERS

Werkstatus

Die laaste identifiserende faktor wat ondersoek is, is die werkstatus van vrywilligers. Tabel 4.2 toon dat daar 'n beduidend ongelyke verspreiding is tussen werkende en werklose vrywilligers. Die meeste vrywilligers (12 of 80%) is werkloos, terwyl 2 (13%) vrywilligers voltyds werk en 1 (7%) deeltjds werk. Die bevindinge stem ooreen met Wardell, Lishman en Whalley (2000:245) se waarneming dat vrywilligers toenemend werklose persone is. Die afleiding word gemaak dat vrywillige werk meestal deur werklose persone gedoen word en vrywillige werk dus hul enigste 'beroep' is.

TABEL 4.2: WERKSTATUS VAN VRYWILLIGERS

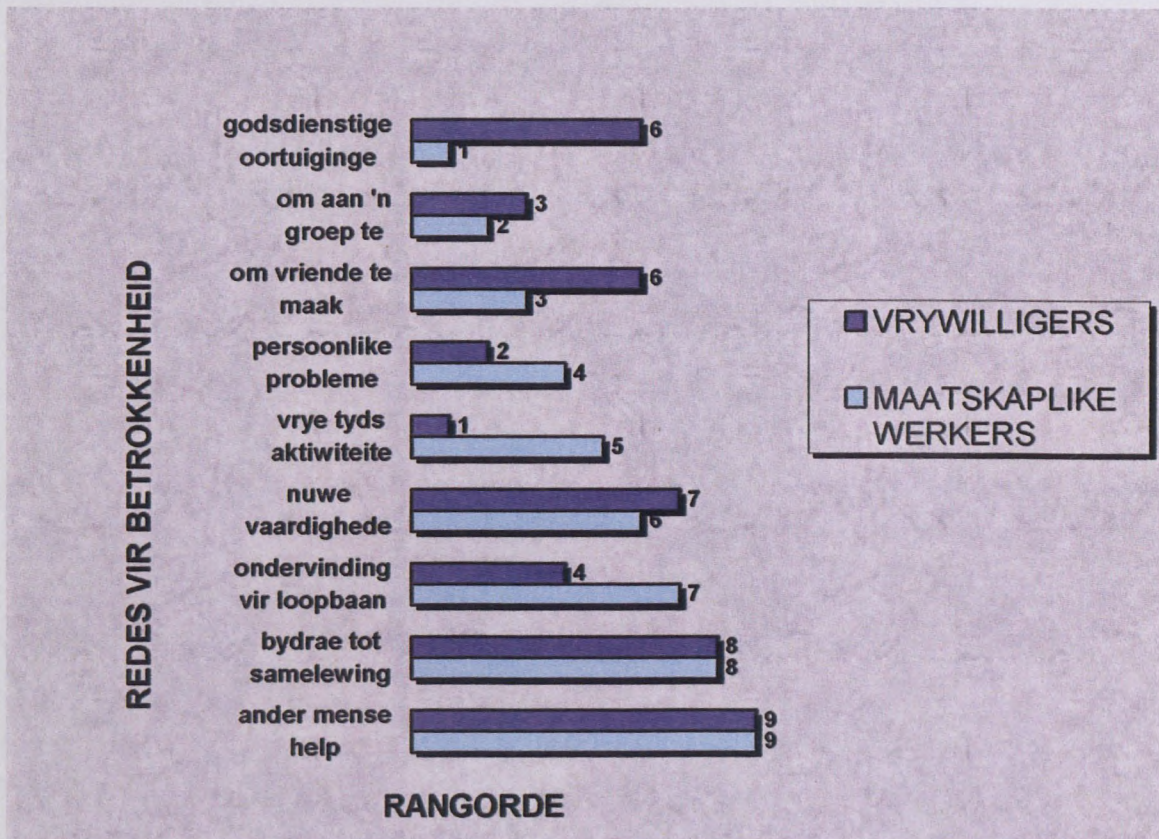
WERKSTATUS	F	%
Werkloos	12	80
Deeltjds werk	1	7
Voltyds werk	2	13
TOTAAL	15	100

n = 15

4.3.2 Motivering Van Vrywilligers

Vyftien vrywilligers (n = 15) wat vrywillige werk in die slagofferondersteuningsprogram by NICRO Oos-Kaap doen, het vraelyste voltooi waardeur hul motivering vir betrokkenheid by vrywillige werk ondersoek is. Afdeling B van die vraelys (bylae 2) het hieroor gehandel. Die maatskaplike werkers se siening oor die motivering van vrywilligers is deur afdeling A van die vraelys wat deur hulle voltooi is (bylae 1), ondersoek. Vervolgens word die bevindinge van die ondersoek bespreek.

Redes waarom mense by vrywillige werk betrokke raak



Vrywilligers: n = 12 (3 het nie ingevul nie)

Maatskaplike werkers: n = 3

FIGUUR 4.4: MOTIVERING VIR BETROKKENHEID VAN VRYWILLIGERS

Beide die maatskaplike werkers en die vrywilligers het aangedui dat mense meestal by vrywillige werk betrokke raak as gevolg van altruïstiese redes – om ander mense te help (9) en om 'n bydrae tot die samelewing te lewer (8) is as die mees algemene redes beskou. Dit stem ooreen met die bevindinge van Black & DiNitto (1994:83), Marx (1999:58) en Wardell, Lishman en Whalley (2000:247). 'n Derde altruïstiese rede, naamlik motivering op grond van godsdienstige oortuiging (Sherrot 1983:121) is deur vrywilligers as 'n gewilde rede verkies (6), maar nie deur maatskaplike werkers erken nie en as die ongewildste rede (1) verkies.

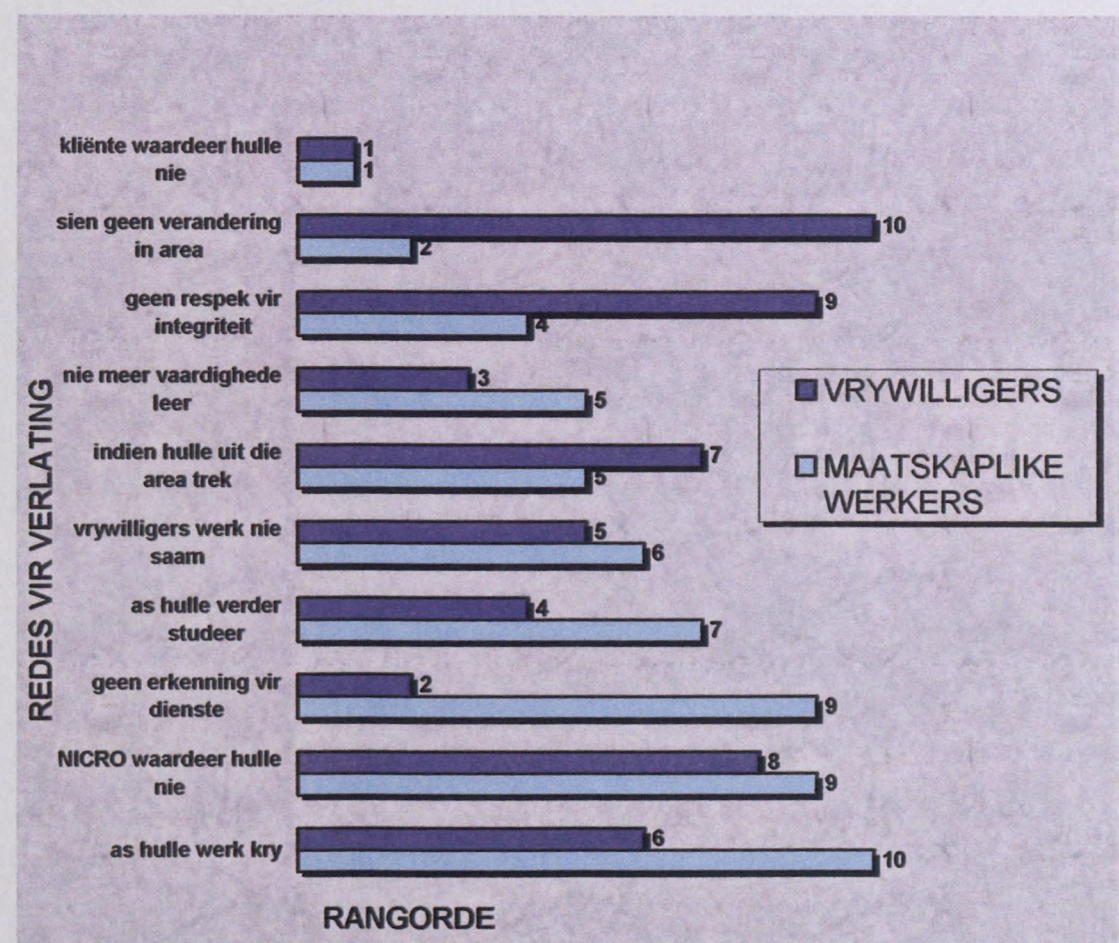
Selfgerigte redes as motivering tot betrokkenheid by vrywillige werk is nie deur die vrywilligers of die maatskaplike werkers as baie belangrik beskou nie. Behalwe vir die vrywilligers se gemiddelde voorkeur aan die motiveringsrede 'om vriende te maak' (6) het Sherrot (1983:91) en Mostyn (1983:37) se selfgerigte redes, naamlik om aan 'n groep te behoort (3) en vryetydsbesteding te doen (1) sowel as Mawby en Gill (1987:206) se terapeutiese rede (2) nie die vrywilligers se keuse tot betrokkenheid beïnvloed nie. Die maatskaplike werkers het 'n hoër prioriteit as die vrywilligers aan selfgerigte redes gegee, maar die motivering om vriende te maak beduidend laer geag (3) en die motivering vir vryetydsbesteding beduidend hoër geag (5).

Die maatskaplike werkers het loopbaangerigte redes naas altruïstiese redes as die mees gewilde redes uitgesonder. Die aanleer van nuwe vaardighede en ondervinding vir loopbaanontwikkeling is tot die sesde en sewende plekke onderskeidelik verkies. Die vrywilligers het ook die aanleer van nuwe vaardighede (7) naas altruïstiese redes geplaas, maar minder belang aan ondervinding vir loopbaanontwikkeling (4) gegee. Die bevindinge stem ooreen met Sherrot (1983:76) en Lammers (1991:140) se bevindinge dat vrywilligers dikwels betrokke raak omdat hulle nuwe vaardighede wil aanleer. Black en DiNitto (1994:83) en Marx (1999:58) se bevindinge oor ondervinding vir loopbaanontwikkeling as motiveringsrede speel wel 'n rol by die vrywilligers, maar is nie so belangrik soos wat die maatskaplike werkers vermoed dit is nie.

Uit bogenoemde bevindinge is dit duidelik dat, soos maatskaplike werkers vermoed, vrywilligers meestal deur altruïstiese redes gemotiveer is om betrokke te raak by vrywillige werk. Alhoewel maatskaplike werkers onder die indruk verkeer dat loopbaangerigte redes hul sekondêre motivering is, het die ondersoek getoon dat 'n mengsel van selfgerigte en loopbaanverwante redes as sekondêre motivering vir vrywilligers gedien het.

Redes wat lengte van dienslewering beïnvloed

Motivering het nie net betrekking op die betrokkenheid van vrywilligers nie, maar ook op die lengte van hul dienslewering. Dus is redes wat die lengte van vrywilligers se dienslewering beïnvloed, ook ondersoek deur middel van vraelyste aan vrywilligers en maatskaplike werkers. Vervolgens word die bevindinge ontleed.



Vrywilligers: n = 14 (1 het nie ingevul nie)
Maatskaplike werkers: n = 3

FIGUUR 4.5: MOTIVERING VIR LENGTE VAN DIENSLEWERING VAN VRYWILLIGERS

Uit figuur 4.5 kan afgelei word dat vrywilligers se lengte van dienslewering meestal beïnvloed word deur die mate van verandering wat hulle in hul gemeenskap waarneem op grond van die dienste wat hulle lewer. Dit is deur die vrywilligers as die mees gewilde motiveringsrede aangedui (10). Hierdie taakverwante rede is deur Black en DiNitto (1994:77) in hul navorsing opgemerk onder onervare vrywilligers wat ongeduldig voel met die stadige of gebrek aan verandering wat hulle in hul gemeenskappe opmerk. Die maatskaplike werkers het egter nie hierdie rede as baie gewild beskou nie en dit tot tweede laaste plek (2) op die rangorde verkies. Die ander taakverwante rede, naamlik wanneer vrywilligers nie meer nuwe vaardighede aanleer nie, is deur die maatskaplike werkers (5) sowel as die vrywilligers (3) as redelik onbelangrik beskou. Dit is in teenstelling met Lammers (1991:136) se bevinding dat vrywilligers dikwels hulle dienste opgee wanneer hulle voel dat hulle nie meer nuwe vaardighede aanleer nie.

Die tweede en derde mees belangrike redes wat die lengte van vrywilligers se dienslewering beïnvloed, blyk verhoudingsredes te wees. Die vrywilligers het aangedui dat hulle waarskynlik met hul dienslewering sal ophou indien hul integriteit nie respekteer word nie (9) en indien hulle nie deur die NICRO werker waardeer word nie (8). Hierdie redes is deur Mostyn (1983:33), Lammers (1991:136) en Black & DiNitto (1994:77) geïdentifiseer. Tog het die vrywilligers nie die verhoudingsrede van erkenning vir werk wat gedoen is as beduidend (2) beskou nie. Uit figuur 4.5 blyk dit dat die maatskaplike werkers bewus is daarvan dat hul waardering van vrywilligers die lengte van dienslewering beïnvloed, aangesien hulle dit as die tweede gewildste rede gemerk het (9), maar dat hulle nie die respektering van vrywilligers se integriteit as 'n baie belangrike motiveringsfaktor (4) beskou nie.

Eksterne redes soos verskuiwing uit die area en formele werksgeleentheid was vir die vrywilligers die sewende en sesde gewildste redes onderskeidelik. Die maatskaplike werkers het egter die verkryging van werk as die grootste motiveringsrede (10) verkies. Alhoewel hierdie redes wat deur Wardell, Lishman en Whalley (2000:245) geïdentifiseer is, geen direkte verband met die aard van die vrywillige werk of die betrokke organisasie

het nie, speel taakverwante en verhoudingsredes vir vrywilligers 'n groter rol in motivering vir lengte van dienslewering as bogenoemde eksterne redes.

Dit blyk dus uit die bogenoemde bevindinge dat vrywilligers se lengte van dienslewering deur 'n mengsel van taakverwante redes en verhoudingsfaktore beïnvloed word, terwyl maatskaplike werkers onder die indruk verkeer dat die lengte deur 'n mengsel van verhoudingsfaktore en eksterne redes beïnvloed word.

4.3.3 Bemagtiging van vrywilligers

Om te bepaal tot watter mate die maatskaplike werkers begrip het vir die konsep van bemagtiging, tot watter mate hulle die vereistes vir bemagtiging implementeer en tot watter mate hulle oor die nodige vaardighede om bemagtigende praktyk te implementeer, beskik, is oop en geslote vrae hieroor in afdeling B van die vraelys aan die maatskaplike werkers (bylae 1) gevra. Die vrywilligers het in afdeling C van die vraelys wat hulle moes voltooi (bylae 2) soortgelyke vrae beantwoord om vergelykende bevindinge te maak.

Begrip van bemagtiging

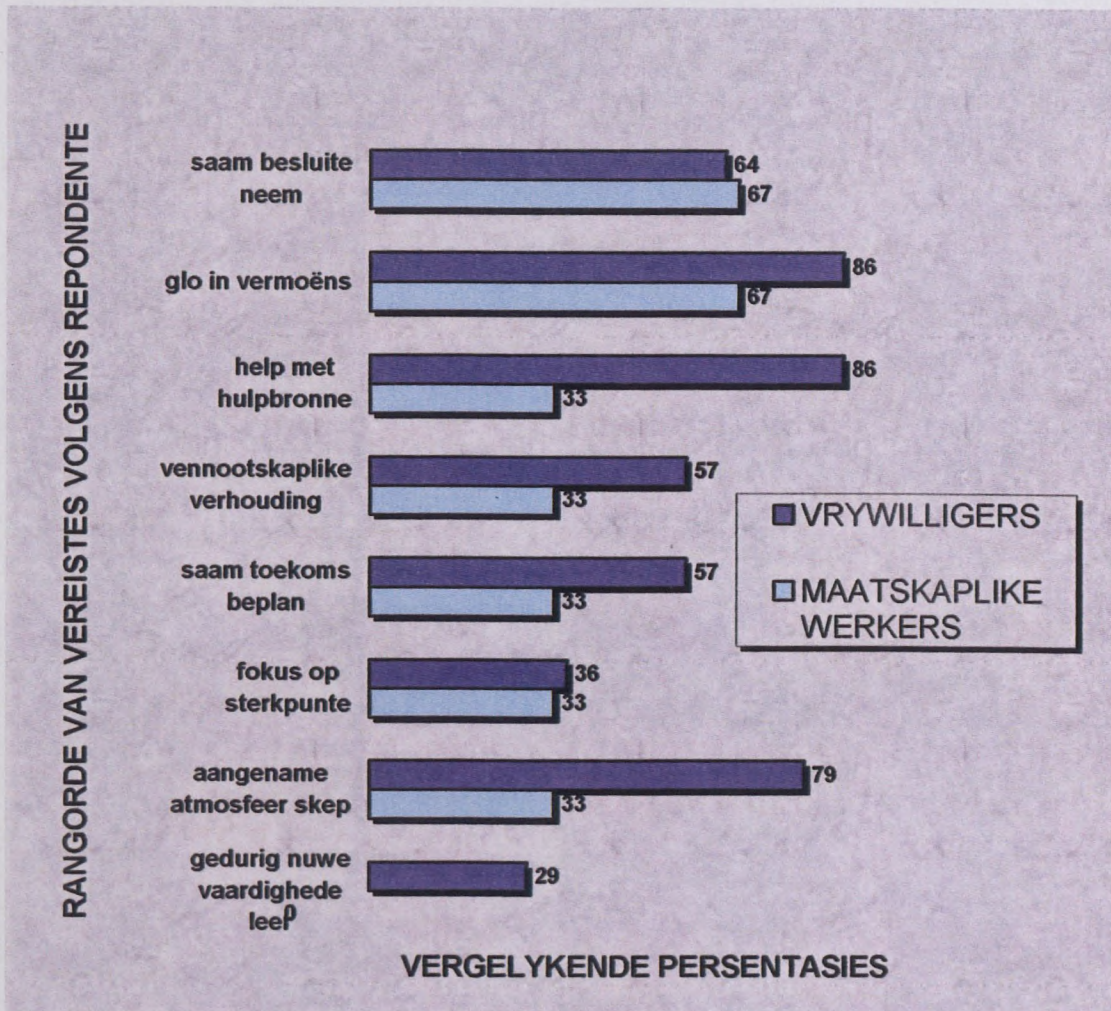
Al die respondente het genoem dat die ontwikkeling van vaardighede deel van bemagtiging is. Dit stem ooreen met die sienings van verskeie skrywers soos Adams (1996:3), Potgieter (1998:216) en Jansson (1999:32) wat aanvoer dat mense deur vaardigheidsontwikkeling in staat gestel word om verantwoordelikheid vir hul eie lewens te neem. Twee maatskaplike werkers het verwys na die doel van bemagtiging soos deur Potgieter (1998:216) omskryf is, naamlik om mense in staat te stel om verantwoordelikheid vir hul eie lewens te neem. Verder het een maatskaplike werker gemeld dat bemagtiging op drie vlakke plaasvind, wat deur Mokgohloa (1995:2), Adams (1996:3) en Potgieter (1998:216) beklemtoon is. Geen maatskaplike werkers het bemagtiging as 'n proses beskryf soos wat Bailey (1994:37), die Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk (1995:21), die Witskrif vir Welsyn (1997:93) en Raske (1999:198)

bemagtiging beskryf nie of genoem dat mense deur bemagtiging mag verkry nie (Adams 1996:3).

Die afleiding word gemaak dat maatskaplike werkers meestal bemagtiging in verband bring met vaardigheidsontwikkeling en die instaatstelling van individue om verantwoordelikheid vir hul lewens te neem, maar nie baie bewus is van die drie vlakke waarop dit kan plaasvind nie, nie bewus is dat bemagtiging 'n proses is nie en dat mense daardeur mag verkry nie.

Vereistes vir bemagtiging

In figuur 4.6 word die mate waarin maatskaplike werkers die vereistes vir bemagtiging te alle tye implementeer, getoon. Die bevindinge van beide vraelyste vir maatskaplike werkers en vrywilligers word ingesluit om vergelykende bevindinge te maak.



Vrywilligers: n = 14 (1 het nie ingevul nie)

Maatskaplike werkers: n = 3

FIGUUR 4.6: RANGORDE VAN BEGINSELS WAT ALTYD TOEGEPAS WORD

Dit blyk uit figuur 4.6 dat die meeste vrywilligers (64%) en maatskaplike werkers (67%) saamstem dat vrywilligers deelneem aan besluite wat die sentrum raak Volgens Cronje (1998:108) dui hierdie vereiste op 'n bemagtigende verhouding tussen die vrywilligers en maatskaplike werkers. Die ander verhoudingsvereiste – samewerking in 'n vennootskapsverhouding – word volgens die vrywilligers meer gereeld toegepas (57%) as wat die maatskaplike werkers glo (33%). Die beskrywing van 'n vennootskapsverhouding vir bemagtiging is deur DuBois en Miley (1996:25) geïdentifiseer. Die vereistes wat

betrekking het op vermoëns, naamlik geloof in die vrywilligers se vermoëns om 'n goeie diens te lewer en hulp aan vrywilligers om noodsaaklike hulpbronne in die hande te kry is volgens DuBois en Miley (1996:25) deurslaggewend om vrywilligers te lei om verantwoordelikheid vir hulself te neem. Beide die maatskaplike werkers (67%) en die vrywilligers (86%) stem saam dat die maatskaplike werkers geloof in die vermoëns van die vrywilligers openbaar. Volgens die maatskaplike werkers help slegs 33% van hulle te alle tye die vrywilligers om hulpbronne in die hande te kry terwyl 86% van die vrywilligers aangedui het dat hulle te alle tye hulp van die maatskaplike werkers ontvang om hulpbronne in die hande te kry. Adams (1996:65) en Fetterman (1996:18) se voorstel om vrywilligers op bemagtiging voor te berei deur saam met hulle die toekoms van die sentrum te beplan word volgens net meer as die helfte van die vrywilligers (57%) en 'n derde van die maatskaplike werkers (33%) te alle tye gedoen. Die verantwoordelikheid van die maatskaplike werkers om 'n klimaat vir bemagtiging te skep deur op vrywilligers se sterkpunte te fokus (DuBois en Miley 1996:25) word volgens slegs 36% van die vrywilligers en slegs 33% van die maatskaplike werkers te alle tye toegepas. Tog het 79% van die vrywilligers aangedui dat die maatskaplike werkers wel 'n aangename atmosfeer tussen hulle skep. Die laaste vereiste, naamlik vaardigheidsontwikkeling word volgens die vrywilligers (29%) en die maatskaplike werkers (0%) die minste toegepas. Hierdie is volgens DuBois en Miley (1996:25) 'n belangrike vereiste vir bemagtiging aangesien dit toepaslike besluitneming en probleemoplossing verseker.

Die afleiding word uit bogenoemde gemaak dat besluite meestal gesamentlik by sentrums geneem word en dat die maatskaplike werkers geloof in die vrywilligers se vermoëns openbaar. Alhoewel die maatskaplike werkers dit blykbaar nie doelbewus doen nie, voel die vrywilligers dat hulp aan hulle gegee word om hulpbronne in die hande te kry en dat die maatskaplike werkers 'n aangename atmosfeer tussen die vrywilligers skep. Die ander vereistes vir bemagtiging word egter nie volgens die maatskaplike werkers en die vrywilligers op 'n gereelde basis geïmplementeer nie.

Vaardighede vir bemagtiging

Aangesien maatskaplike werkers sekere vaardighede nodig om bemagtigende praktyk te implementeer (Cronje 1996:43), is die mate waarin die maatskaplike werkers by NICRO Oos-Kaap se slagofferondersteuningsprogram oor die vaardighede beskik, ondersoek.

TABEL 4.3: VAARDIGHEDE VIR BEMAGTIGING VOLGENS MAATSKAPLIKE WERKERS

	Heeltemal 100%	Heelwat 75%	Redelik 50%	Min 25%	Geen 0%
vaardighede om risiko's en verantwoordelikheid vir dade te neem	1 33%	2 67%			
kreatiwiteit en innovering	1 33%	1 33%		1 33%	
komitee- en groepwerkvaardighede	1 33%	1 33%	1 33%		
spanbou vaardighede		3 100%			
vaardighede om te beplan, organiseer, aktiveer, motiveer en evalueer	1 33%	1 33%	1 33%		
assertiwiteit	1 33%	1 33%		1 33%	
konkrete denke		2 67%	1 33%		
vaardige kommunikasie		2 67%	1 33%		
vaardige besluitneming		3 100%			
Onderhandeling		3 100%			
Koördinerings		2 67%	1 33%		
Delegering		1 33%	2 67%		

n = 3

Die bevindinge wat in tabel 4.3 aangetoon word, dui aan dat twee (67%) maatskaplike werkers byna heeltemal en een (33%) heeltemal oor die vaardighede om risiko's en verantwoordelikheid vir hul dade te neem, beskik. Hierdie en die ander vaardighede wat op die tabel genoem word, is deur Cronje (1996:43) as vereistes vir die implementering van bemagtigende praktyk geïdentifiseer. Een (33%) het aangedui dat sy min kreatiwiteit en innovering het, maar al drie (100%) werkers beskik oor ten minste 'n redelike mate van komitee- en groepwerkvaardighede, spanbouvaardighede, vaardighede om te beplan, organiseer, aktiveer, motiveer en evalueer, konkrete denke, vaardige kommunikasie, vaardige besluitneming, onderhandeling, koördinerende en delegering. Een (33%) werker beskik oor min assertiwiteitsvaardighede, terwyl een (33%) oor heelwat en een (33%) heeltemal oor assertiwiteitsvaardighede beskik.

Die afleiding word gemaak dat die maatskaplike werkers tot 'n redelike mate oor die nodige bemagtigingsvaardighede beskik, maar dat kreatiwiteits, innovering en assertiwiteitsvaardighede by sommige maatskaplike werkers laag is.

Verwagtinge van maatskaplike werkers

'n Oop vraag is aan die vrywilligers gestel om te bepaal wat hulle van die NICRO maatskaplike werkers verwag om bemagtig te kan word. Hierdie vraag is in afdeling C van die vraelys aan die vrywilligers (bylae 2) ingesluit.

TABEL 4.4: VERWAGTINGE VAN MAATSKAPLIKE WERKERS

VERWAGTINGE	*F	%
Gereelde supervisie	6	37
Praktiese hulpbronne	4	25
Spesifieke vaardighede	2	13
Saam besluite neem en beplan	2	13

Hoë motivering behou	1	6
Altyd betrokke bly op klein skaal	1	6
TOTAAL	*16	100

n= 9 (6 het nie ingevul nie)

*Respondente het meer as een antwoord gegee

Byna die helfte van die studiepopulasie (6) het nie die vraag oor hul verwagtinge van die maatskaplike werkers om bemagtig te kan word, voltooi nie. Dit mag wees omdat hulle niks benodig nie of dat hulle onseker is oor die betekenis van bemagtiging (alhoewel dit in die vraelys verduidelik is) of dat hulle traer is om oop in plaas van geslote vrae te beantwoord. Aangesien slegs 9 vrywilligers die vrasg beantwoord het, kan minder akkurate veralgemening gedoen word. Die response wat wel gegee is, is egter in tabel 4.4 uiteengesit.

Die meeste vrywilligers (6 of 37%) het aangedui dat hulle gereeld supervisie benodig waartydens hulle ondersteuning kan ontvang en die opvoeding wat hulle voor dienslewering ontvang het, hersien kan word. Hierdie bevinding stem ooreen met Zischka en Jones (1988:19) en Kadushin (1992:327) se aanbevelings dat bestaande supervisie-metodes aangepas word om by vrywilligers se ondersteunings-, opvoedings- en administratiewe behoeftes te pas. Vier (25%) vrywilligers benodig praktiese hulpbronne vir bemagtiging – fondse vir die betaling van telefoonrekeninge, skryfbehoeftes, toerusting, kopiëringsfasiliteite. Hierdie hulpbronne word tans hoofsaaklik deur die organisasie (NICRO) en die maatskaplike werkers voorsien. Soos reeds genoem is die voorsiening van toegang tot hulpbronne 'n belangrike beginsel van bemagtiging (DuBois en Miley 1996:25). Sommige (2 of 13%) vrywilligers het genoem dat hulle spesifieke vaardighede soos ontlonting en probleemoplossing benodig. Hierdie vaardighede behoort volgens Weinbach (1994:128) tydens personeelontwikkelingsessies aangespreek te word. 'n Verdere twee (13%) vrywilligers het aangedui dat hulle wil deelneem aan sentrumbesluite en toegerus wil word met sentrumbeplanningsvaardighede. Hierdie twee

benodigdhede stem ooreen met Cronje (1996:44), Adams (1996:65) en Fetterman (1996:18) se bemagtigingsbeginsels. Laastens het 6% (1) van die vrywilligers het genoem dat die maatskaplike werkers 'n hoë motivering by vrywilligers moet handhaaf en nog 6% (1) het gevoel dat die maatskaplike werkers altyd op 'n klein skaal by die sentrums betrokke sal moet bly.

Die bevindinge dui aan dat die vrywilligers verwag dat die maatskaplike werkers die bestaande bestuurstake by NICRO Oos-Kaap uitvoer (gereelde supervisie, personeelontwikkeling) sowel as die implementering van die vereistes vir bemagtiging (hulp met hulpbronne, gesamentlike besluitneming en gesamentlike toekomsbeplanning).

4.4 SAMEVATTING

Die doel van hierdie hoofstuk was om die mate te bepaal waarin maatskaplike werkers by NICRO Oos-Kaap se slagofferondersteuningsprojek tans vrywilligers vanuit 'n bemagtigingsperspektief bestuur. Die bevindinge wat bespreek is dui op 'n aantal algemene vereistes vir bemagtiging wat nie by NICRO Oos-Kaap deur maatskaplike werkers geïmplementeer word nie en motiveringsfaktore waarvan maatskaplike werkers nie bewus is nie. Die meeste bevindinge stem ooreen met die bevindinge van ander studies wat in hoofstuk 2 en 3 bespreek is, en 'n paar verskille is uitgelig.

Die bevindinge dui die weg vir gevolgtrekkings en aanbevelings wat in die volgende hoofstuk vir maatskaplike werkers gemaak word ten einde hul rol met die bemagtiging van vrywilligers uit te klaar.

HOOFTUK VYF

GEVOLGTREKKINGS EN AANBEVELINGS

5.1 INLEIDING

NICRO benut sedert 1998 die dienste van vrywilligers om slagoffers van misdaad by sentrums in die gemeenskap te ondersteun. Die oogmerk van die projek was dat die vrywilligers na 'n tydperk van twee tot drie jaar in so 'n mate bemagtig behoort te wees, dat sentrums onafhanklik van NICRO kan funksioneer. Van die 40 sentrums in Suid-Afrika funksioneer nog net een sentrum gedurende 2001 onafhanklik van NICRO. Om meer duidelikheid rondom die rol van die maatskaplike werker in hierdie bemagtigingsproses te kry, is die aard en omvang van vrywillige werk sowel as bemagtigende praktyk in hoofstukke twee en drie bespreek. Ten einde die doelwitte van die studie te bereik, is 'n empiriese ondersoek gedoen waatydens die identifiserende besonderhede, die motivering en die bemagtiging van vrywilligers by NICRO Oos-Kaap ontleed is. Die bevindinge van die ondersoek word in hoofstuk vier beskryf. Vervolgens word gevolgtrekkings op grond van die bevindinge gemaak en aanbevelings word ingesluit.

5.2 GEVOLGTREKKINGS

Gevolgtrekkings word gemaak oor die identifiserende besonderhede, die motivering en die bemagtiging van vrywilligers,

5.2.1 Identifiserende besonderhede

Volgens die bevindinge van die empiriese ondersoek lyk die profiel van die tipiese vrywilliger by NICRO Oos-Kaap as volg: swart vrou tussen die ouderdom van 18 en 39 jaar wat oor hoërskool kwalifikasies beskik en tans werkloos is. Dit stem ooreen met die

bevindinge van ander navorsers en veral met die waarnemings van die Vrywillige Werk Buro in Kaapstad. Die maatskaplike werkers behoort dus hul projekte hierby aan te pas, maar moet daarteen waak om nie persone wat buite hierdie profiel val, uit te sluit nie. Die profiel het implikasies vir die opleiding wat aan vrywilligers aangebied word (moet gepas wees vir mense wat oor hoërskool kwalifikasies beskik), die tyd wat vrywilligers beskikbaar het vir vrywillige werk (werklose persone behoort meer tyd beskikbaar te hê) en die motivering van die vrywilligers (aangesien die lewensfase waarin die vrywilligers is, waarskynlik hul redes vir betrokkenheid beïnvloed).

5.2.2 Motivering van vrywilligers

Vrywilligers word deur altruïstiese redes gemotiveer om betrokke te raak by vrywillige werk. Hulle wil graag ander mense help en 'n bydrae tot verandering in hul gemeenskap lewer. Hulle sal dan ook oorweeg om hul dienslewering op te gee indien hulle nie verandering in hul gemeenskap op grond van die bydrae wat hul lewer, waarneem nie. Hulle word dus gemotiveer deur die resultate wat hulle waarneem dat hulle dienste lewer.

Maatskaplike werkers is bewus van die vrywilligers se behoefte om 'n bydrae tot hul gemeenskaps te lewer wanneer hulle betrokke raak by vrywillige werk, maar hulle is nie bewus van die invloed wat dit op hul lengte van dienslewering het nie. Dit dui daarop dat die maatskaplike werkers nie ingelig is oor die faktore wat vrywilligers motiveer nie en dus nie dienste ooreenkomstig kan struktureer nie.

Volgens die maatskaplike werkers sal die vrywilligers hul dienslewering opgee wanneer hulle werk kry, terwyl die vrywilligers dit nie as 'n belangrike rede beskou nie. Dit dui weer eens daarop dat die maatskaplike werkers nie ingelig is oor die motivering van vrywilligers nie en dat die ruiltransaksie waarvolgens vrywilligers op nie-materiële wyse vir hul dienslewering vergoed word, nie toepaslik, effektief en volgens die motiveringsbehoefte van die vrywilligers deur die maatskaplike werkers beplan kan word nie.

Die oneffektiewe ruiltransaksie wat tussen die vrywilligers en die maatskaplike werkers plaasvind, mag die lengte van die vrywilligers se dienslewering negatief beïnvloed aangesien hul behoeftes nie vervul word nie en dit hulle ontevrede mag laat. Die maatskaplike werkers behoort ondersoek in te stel na die werklike motiveringsredes van die vrywilligers sodat hulle die sentrum en die vrywilligers daarvolgens kan bestuur.

5.2.3 Bemagtiging van vrywilligers

Tydens die studie is maatskaplike werkers se begrip van bemagtiging, hul toepassing van bemagtigingsvereistes en –vaardighede en vrywilligers se verwagtinge van maatskaplike werkers ondersoek.

Maatskaplike werkers se begrip van bemagtiging

Uit die empiriese ondersoek het dit geblyk dat die maatskaplike werkers bewus is van sommige aspekte van bemagtiging – vaardigheidontwikkeling en instaatstelling van persone om verantwoordelikheid vir hul eie lewens te neem. Hulle is egter nie daarvan bewus dat bemagtiging 'n proses is, dat dit op drie vlakke kan plaasvind en dat mense daardeur mag verkry nie. Die gevolgtrekking word gemaak dat hulle nie aan die vrywilligers mag op individuele, groep en gemeenskapsvlak gee nie en dit nie deur 'n doelbewuste proses nie. Hulle is wel gefokus op die einddoel van bemagtiging, maar nie gefokus op die wyse waarop mense bemagtig word nie. In terme van hul rol as maatskaplike werkers sou hulle dus nie die verantwoordelikheid neem om 'n proses in werking te stel en doelbewus die vrywilligers te help om mag te verkry nie.

Toepassing van bemagtigingsvereistes

Uit die bevindinge van die empiriese ondersoek, het dit geblyk dat maatskaplike werkers twee vereistes vir bemagtiging – vaardighedsontwikkeling en 'n instaatstellende

verhouding met die vrywilligers – te alle tye implementeer en gereeld hulpbronne aan die vrywilligers voorsien om volgens hul vermoëns dienste te kan lewer. Die ander vereistes vir bemagtiging word egter nie konsekwent geïmplementeer nie. Indien hul toepassing van die vereistes in verband gebring word met die maatskaplike werkers se begrip van bemagtiging, word afgelei dat hulle die vereistes wat ooreenstem met hul begrip van bemagtiging implementeer, maar die ander waarvan hulle nie bewus is nie, nie implementeer nie. Die gebrek aan implementering van bemagtigingsvereistes kan dus toegeskryf word aan die maatskaplike werkers se gebrekkige begrip van bemagtiging. Ten einde hul rol as maatskaplike werkers uit te voer, benodig maatskaplike werkers dus kennis oor die betekenis van bemagtiging sodat hulle al die vereistes vir bemagtiging kan implementeer.

Bemagtigingsvaardighede van maatskaplike werkers

Die vaardighede waaroor maatskaplike werkers beskik is deurslaggewend vir hul bevoegdheid om bemagtigende praktyk te kan implementeer. Die maatskaplike werkers beskik oor die meeste van die vaardighede wat benodig word om bemagtigende praktyk te kan implementeer. Die vaardighede wat die meeste aandag benodig is kreatiwiteit, innovering en assertiwiteit. Hulle het egter hulself op verskillende vlakke van bevoegdheid met die spesifieke vaardighede geëvalueer waarvan tot die gevolgtrekking gekom word dat die vaardighede nie binne die organisasie aangespreek is en beklemtoon is as noodsaaklik vir maatskaplike werkers wat vrywilligers moet bemagtig nie.

Vrywilligers se verwagtinge van maatskaplike werkers

Die gevolgtrekking word gemaak dat die bemagtigingsbenodigdhede van die vrywilligers – gereelde supervisie, praktiese hulpbronne, spesifieke vaardighede – ooreenstem met die bestuurstake wat by NICRO Oos-Kaap aan die maatskaplike werkers voorgeskryf word. Die maatskaplike werkers hoef geen ekstra sisteme in plek te stel nie, maar eerder op die uitvoering van die huidige take te fokus. Die vrywilligers het realistiese en bereikbare

verwagtinge geïdentifiseer wat verband hou met die vereistes vir bemagtiging (soos vaardigheidsontwikkeling, ondersteuning met betrekking tot vermoëns en hulpbronne) en dus beslis sal lei tot vrywilligers wat bemagtig is.

5.3 AANBEVELINGS

In die lig van die bevindinge en gevolgtrekkings van die studie word die volgende aanbevelings ten opsigte van die rol van die maatskaplike werkers by die bemagtiging van vrywilligers gemaak.

5.3.1 Opleiding aan maatskaplike werkers

Daar word aanbeveel dat maatskaplike werkers wat gemoeid is met die bestuur van vrywilligers by slagofferondersteuningsentrums, deur persone wat kundig is oor die teorie en implementering van bemagtiging, opgelei word. Tydens die opleiding behoort die proses, vereistes en vaardighede wat benodig word om bemagtigende praktyk te implementeer, by hulle ontwikkel te word. Die opleiding behoort so gou as moontlik aan alle maatskaplike werkers wat met vrywilligers werk, aangebied te word en tydens oriëntering aan nuwe maatskaplike werkers aangebied te word.

5.3.2 Gestandaardiseerde evaluering

Daar word aanbeveel dat 'n gestandaardiseerde evalueringsvorm opgestel word waardeur die implementering van bemagtigingsvereistes deur maatskaplike werkers geëvalueer word. Die vorm behoort met gereelde intervale by elke sentrum voltooi te word en deur die maatskaplike werkers sowel as die vrywilligers ingevul te word. Die resultate van die evalueringsvorm behoort as riglyn tydens beplanningssessies benut te word om te verseker dat maatskaplike werkers doelbewus die proses van bemagtiging volg.

5.3.3 Langtermyn beplanning

Saam met hul jaarlikse strategiese beplanning, word aanbeveel dat die maatskaplike werkers 'n strategiese plan vir die bemagtiging van vrywilligers by elke sentrum voltooi. Die beplanning behoort op die resultate van die evalueringsvorme geskoei te wees. Die beplanning behoort saam met die vrywilligers gedoen te word en dui die proses wat gevolg gaan word om die sentrum binne twee tot drie jaar te lei om onafhanklik van NICRO te funksioneer, aan.

5.3.4 Bestuur volgens sigbare impakresultate

Aangesien die vrywilligers meestal gemotiveer word deur die verandering wat hulle in die samelewing na aanleiding van hul dienslewering waarneem, word aanbeveel dat metodes ondersoek word om die impak wat hulle dienste in die gemeenskap het, maandeliks te monitor en aan die vrywilligers beskikbaar te stel.

5.3.5 Assessering van motivering

Daar word aanbeveel dat die assessering van vrywilligers se motivering om by vrywillige werk betrokke te raak, baie deeglik tydens werwing en keuringsprosedures deur maatskaplike werkers gedoen word en gedokumenteer word. Tydens individuele supervisie behoort die bevrediging van vrywilligers se motiveringsredes gemonitor te word en, indien nodig, behoort bestuurstrukture daarby aangepas te word sodat vrywilligers se lengte van dienslewering positief beïnvloed kan word.

5.3.6 Verdere navorsing

Met betrekking tot navorsing word aanbeveel dat verdere ondersoek oor die volgende onderwerpe gedoen word:

a) 'n Vergelyking tussen slagofferondersteuningsentrums wat reeds onafhanklikheid van NICRO bereik het en sentrums wat nog nie onafhanklikheid bereik het nie.

b) Die mate waartoe vrywilligers wat deur NICRO tot bemagtiging gelei is, bemagtigend in hul omgewing en gemeenskap optree.

5.4 SAMEVATTING

Verskeie gevolgtrekkinge en aanbevelings is op grond van die bevindinge van die ondersoek gemaak.

Die doel van die studie was om die rol van die maatskaplike werker te klarifiseer by die bemagtiging van vrywilligers by 'n NICRO slagofferondersteuningsentrum. Hierdie doel is bereik aangesien die aard en omvang van vrywillige werk, die beginsels, strategieë en proses van bemagtiging en die mate waartoe die maatskaplike werkers by NICRO Oos-Kaap tans vanuit 'n bemagtigende perspektief werk na aanleiding van die literatuurstudie en empiriese ondersoek bepaal is.

BRONNELYS

ADAMS, R 1996. *Social Work and Empowerment*. London: Macmillan Press Ltd.

ANYANGO, E O 2001. Kenia. **In:** Govaart, M, Van Daal, H J, Münz, A & Keesom, J, *Volunteering Worldwide*. Utrecht: Netherlands Institute of Care and Welfare.

ARKAVA, M I & LANE, T A 1983. *Beginning Social Work Research*. Massachusetts: Allyn and Bacon.

BABBIE, E 1992. *The Practice of Social Research*. 6th ed. California: Wadsworth.

BAILEY, D 1994. Organizational Empowerment: From Self to Interbeing. **In:** Gutierrez, L M & Nurius, P, *Education and Research for Empowerment Practice*. The Centre for Policy and Practice Research.

BLACK, B & DINITTO, D 1994. Volunteers who work with Survivors of Rape and Battering: Motivation, Acceptance, Satisfaction, Length of Service and Gender Differences. *Journal of Social Service Research*, 20(1/2): 73-97.

BLINKHOFF, P 2001. Zambia. **In:** Govaart, M, Van Daal, H J, Münz, A & Keesom, J, *Volunteering Worldwide*. Utrecht: Netherlands Institute of Care and Welfare.

BRUMMER, F 1965. Die Verhouding tussen die Staat en die Partikuliere Inisiatief in die Professionele Maatskaplike Werk in Suid-Afrika. **In:** Cronje, G (red.), *Professionele Maatskaplike Werk*. Pretoria: J.C. Van Schaik Beperk.

CRONJE, J I 1986. *Administrasie as basiese komponent in die funksionering van die vrywillige welsynsorganisasie*. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (D Phil proefskrif).

CRONJE, J I 1996. The Role of Social Work Management in the Empowerment of Communities and Clients. *Social Work / Maatskaplike Werk*, 32(1): 37-44.

CRONJE, J 1998. Social Work Management: An Empowerment Model. In: Gray, M, *Developmental Social Work in South Africa: Theory & Practice*. Cape Town: David Philip Publishers.

DE KOCK, D 1996. The role of the Social Worker, Volunteer and Community-based Care Worker in the Social Welfare Team. *Social Work Practice*, 2: 14-17.

DEPARTEMENT WELSYN. 1997. *Witskrif vir Maatskaplike Welsyn*. Pretoria: Staatsdrukkery.

DEPARTMENT OF WELFARE 1998. *National Crime Prevention Strategy – Victim Empowerment Programme*.

DEPARTMENT OF WELFARE 1999. *The NPO's Training & Info Project: Understanding the Sector*. Pretoria.

DOCUMENTATION 2001. *Netherlands Periodical of the Ministry of Healty, Welfare and Sport*, January: 1.

DUDLEY, S 2001. Persoonlike mededeling. 25 September. Kaapstad.

DUNN, P C 1995. Volunteer Management. In: EDWARDS, R L (red.), 19de uitgawe. *Encyclopaedia of Social Work*, 3:2483-2490.

GLANZ, L 1994. *Crime in South Africa, Perceptions, Fear and Victimization*. Pretoria: HSRC.

GOVAART, M, VAN DAAL, H J, MUNZ, A & KEESOM, J 2001. *Volunteering Worldwide*. Utrecht: Netherlands Institute of Care and Welfare.

GUTIERREZ, L M, PARSONS, R J & COX, E O 1998. *Empowerment in Social Work Practice – A Sourcebook*. California: Brooks/Cole Publishing Company.

HATCH, S 1983. Introduction: Questioning Motives? **In:** HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*, London: Cylinder Press. p 7-9.

HATCH, S & SHERROT, R 1983. Patterns of Volunteering. **In:** HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*, London: Cylinder Press. p 10-13.

HOMAN, M S 1999. *Promoting community change. Making it happen in the real world*. 2nd edition. Boston: Brook & Cole.

HUYSAMEN, G K 1993. *Metodologie vir die Sosiale en Gedragwetenskappe*. Pretoria: Southern.

JACK, R 1995. *Empowerment in Community Care*. London: Chapman & Hall.

JANSSON, B S 1999. *Becoming an Effective Policy Advocate*. 3rd edition. California: Brooks/Cole Publishing Company.

JOHNSON, L C 1992. *Social Work Practice. A Generalist Approach*. 4th edition. Massachusetts: Allyn and Bacon.

KADUSHIN, A 1992. *Supervision in Social Work*. 3rd edition. New York: Columbia University Press.

KEEN, A W 1988. Involve Welfare Volunteers in Direct Client Services. *Social Work Practice*, 2: 13-15.

LAMMERS, J C 1991. Attitudes, Motives and Demographic Predictors of Volunteer Commitment and Service Duration. *Journal of Social Service Research*, 14(3/4): 125-140.

LEAT, D 1983. Exploring Volunteering: A Sociological Perspective. **In:** HATCH, S, *Volunteers, Patterns, Meanings & Motives*, London: Cylinder Press. p 51-61.

LE ROUX, A M 1985. *Die inskakeling van vrywillige werkkragte by dienssentrums vir bejaardes*. Stellenbosch: Universiteit van Stellenbosch. (MA tesis).

LOMBARD, A 1996. Developmental Social Welfare in South Africa: A Theoretical Framework. *Social Work / Maatskaplike Werk*, 32(2): 162-172.

LOMBARD, A, WEYERS, M L & SCHOEMAN, J H 1991. *Gemeenskapswerk en Gemeenskapsontwikkeling*. Pretoria: HAUM.

MANSER, G & CASS, R H 1976. *Voluntarism at the Crossroads*. New York: Family Service Association of America.

MASON, D E 1984. *Voluntary Nonprofit Enterprise Management*. New York: Plenum Press.

MARX, J D 1999. Motivational Characteristics associated with Health and Human Service Volunteers. *Administration in Social Work*, 23(1): 51-65.

MAWBY, R I & GILL, M L 1987. *Crime Victims: Needs, Services, and the Voluntary Sector*. London: Tavistock Publications.

MIDGLEY, J 1995. *Social Development: The Development Perspective in Social Welfare*. London: Sage Publications.

MOCROFT, I 1983. Volunteers through Volunteer Bureaux. **In:** HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*. London: Cylinder Press. p 14-23.

MOKGOHLOA, T 1995. Empowerment – A people-driven process. *Social Work Practice*, 1: 2-4.

MORALES, A & SHEAFOR, B W 1983. *Social Work: A Profession of Many Faces*. 3rd edition. Massachusetts: Allyn & Bacon.

MOSTYN, B 1983. The Meaning of Voluntary Work: A Qualitative Investigation. **In:** HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*. London: Cylinder Press. p 24-50.

MOUTON, J 2001. *How to succeed in your Master's & Doctoral Studies*. Pretoria: Van Schaik.

NICRO ANNUAL REPORT 1996/7

NICRO ANNUAL REPORT 1998/9.

NICRO ANNUAL REPORT 1999/2000.

NICRO 2000. *Policy on Volunteer Management*. Draft.

PADAYACHEE, V 2001. South Africa. **In:** Govaart, M, Van Daal, H J, Münz, A & Keesom, J, *Volunteering Worldwide*. Utrecht: Netherlands Institute of Care and Welfare.

PAYNE, M 1995. *Social Work & Community Care*. Kent: MacMillan Press Ltd.

PERLMUTTER, F D & CNAAN, R A 1993. Challenging Human Service Organizations to Redefine Volunteer Roles. *Administration in Social Work*, 17(4): 77-95.

POTGIETER, M C 1998. *The Social Work Process: Development to Empower People*. South Africa: Prentice Hall.

QURESHI, H, CHALLIS, D & DAVIES, B 1983. Motivations & Rewards of Helpers in the Kent Community Care Scheme. In: HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*. London: Cylinder Press. p 144-169.

RANKIN, P 1997. Developmental Social Welfare: Challenges facing South Africa. *Social Work / Maatskaplike Werk*, 33(3): 184-192.

RASKE, M 1999. Using Feminist Classroom Rules to Model Empowerment for Social Work Students. *Journal of Teaching in Social Work*, 19(1/2): 197-209.

RORICH, W B K 1992. *Die ontwikkeling en evaluering van primêre voorkomingsprogramme vir kindermishandeling deur die benutting van die vrywilliger by die Witbankse Kindersorgvereniging*. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (MA tesis).

SALEEBY, D 1997. *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. 2nd edition. New York: Longman Publishers.

SCHNEIDER, H J 1999. *Victimological Developments in the World during the Last Three Decades – A study of Comparative Victimology*.

SCHOEMAN, R M 1984. *Die gebruikmaking van Welsynsassistentes en vrywillige werkers by direkte dienslewering aan die kliëntesisteem*. Port Elizabeth: Universiteit van Port Elizabeth. (MA tesis).

SEKGOBELA, M J 1987. Community care-givers as an informal support network. *Social Work Practice*, 1: 14-15.

SHERROT, R 1983. Fifty Volunteers. **In:** HATCH, S, *Volunteers: Patterns, Meanings & Motives*. London: Cylinder Press. p 62-143.

SIMON, B L 1994. *The Empowerment Tradition in American Social Work – a history*. New York: Columbia University Press.

SLABBERT, L 1989. *Die Benutting van Vrywilligers binne 'n Organisasie soos NICRO*. Pretoria: Universiteit van Pretoria. (MA tesis).

STAVROU, P 1998. The South African Government's Victim Empowerment Programme. *Social Work Practice*, 1: 25-30.

UNITED NATIONS 1998. *International Victim Assistance Handbook. On the use and application of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. Draft: February.

UNITED NATIONS VOLUNTEERS 1999. *Expert Working Group Meeting on Volunteering & Social Development*. New York: November (29-30).

VAKTAALKOMITEE VIR MAATSKAPLIKE WERK. 1995. *Nuwe Woordeboek vir Maatskaplike Werk*. Kaapstad: CTP Book Printers.

VOLUNTEER CENTRE CAPE TOWN 2000. *Volunteer Indaba*. June (26-29).

WARDELL, F, LISHMAN, J & WHALLEY, L J 2000. Who Volunteers? *British Journal of Social Work*, 30: 227-248.

WEINBACH, R W 1994. *The Social Worker as Manager – Theory and Practice*. 2nd edition. Massachusetts: Allyn & Bacon.

WILSON, M 1988. *The Effective Management of Volunteer Programs*. Colorado: Johnson.

ZISCHKA, P C & JONES, I 1988. Special Skills and Challenges in Supervising Volunteers. *The Clinical Supervisor*, 5(4): 19-30.

BYLAE

BYLAE 1: VRAELYS AAN MAATSKAPLIKE WERKERS

Voltooi asb. die vraelys so volledig as moontlik. Merk asb. u keuses met 'n X waar van toepassing. In sommige gevalle sal u versoek word om u keuses volgens prioriteit te orden.

1. Motivering

1.1 Wat dink u motiveer mense om betrokke te raak as vrywillige werkers by NICRO se program vir slagoffers van misdaad? Orden asb. die redes in volgorde van gewildheid met (1) die mees algemene rede en (9) die mins algemene rede.

om ander mense te help	
om 'n bydrae tot die samelewing te lewer	
godsdienslike oortuiginge	
om persoonlike probleme te hanteer	
om vriende te maak	
om aan 'n groep te behoort	
om vrye tyds aktiwiteite te vind	
om nuwe vaardighede aan te leer	
om ondervinding vir my loopbaan op te doen	

Dink u daar is enige ander redes wat hulle gemotiveer het om betrokke te raak? Noem asb.

1.2 Watter faktore dink u sal vrywilligers laat besluit om op te hou met die vrywillige werk by NICRO waarmee hulle tans besig is? Orden asb. die redes in volgorde van prioriteit met (1) die mees belangrike rede en (9) die mins belangrike rede.

as hulle werk kry	
as hulle verder gaan studeer	
indien hulle uit die area trek	
as hulle nie meer nuwe vaardighede leer nie	
as hulle sien dat hul diens geen verandering in die area bring nie	
wanneer kliënte hulle nie waardeer nie	
wanneer NICRO hulle nie waardeer nie	
as hulle nie erkenning kry vir wat hulle doen nie	
as daar nie samewerking onder die vrywilligers is nie	
indien hul integriteit nie gerespekteer word nie	

Is daar enige ander faktore wat vrywilligers dalk kan laat besluit om op te hou? Noem asb. _____

2. Bemagtiging

2.1 Wat verstaan u onder die begrip – **bemagtiging**?

2.2 In watter mate ervaar u dat u die volgende by die sentrum waar u werksaam is, toepas?

	Altyd	Gereeld	Dikwels	Soms	Nooit
saam met die vrywilligers die toekoms van die sentrum beplan					
fokus op die sterkpunte van die vrywilligers					
'n aangename atmosfeer tussen die vrywilligers skep					
geduring nuwe vaardighede aan die vrywilligers leer					
toelaat dat vrywilligers deelneem aan die besluite wat die sentrum raak					
saamwerk met die vrywilligers in 'n vennootskaplike verhouding					
glo dat die vrywilligers die vermoë het om 'n goeie diens te lewer					
die vrywilligers help om die hulpbronne in die hande te kry wat hulle nodig het om 'n goeie diens te lewer					

2.3 In watter mate ervaar u dat u oor die volgende leierskapsvaardighede beskik?

	Heeltemal 100%	Heelwat 75%	Redelik 50%	Min 25%	Geen 0%
vaardighede om risiko's en verant- woordelikheid vir dade te neem					
kreatiwiteit en innovering					
komitee- en groepwerkvaardighede					
spanbou vaardighede					
vaardighede om te beplan, organiseer, aktiveer, motiveer en evalueer					
assertiwiteit					
konkrete denke					
vaardige kommunikasie					
vaardige besluitneming					
onderhandeling					
koördinerings					
delegering					

BAIE DANKIE VIR U SAMEWERKING!

BYLAE 2: VRAELYS AAN VRYWILLIGERS

Voltooi asb. die vraelys so volledig as moontlik. Merk asb. u keuses met 'n X waar van toepassing. In sommige gevalle sal u versoek word om u keuses volgens prioriteit te orden.

1. Identifiserende Besonderhede**1.1 Geslag**

Manlik	
Vroulik	

1.2 Ouderdom

17 jaar en jonger	
18 – 29 jaar	
30 – 39 jaar	
40 – 49 jaar	
50 – 59 jaar	
60 jaar en ouer	

1.3 Ras

(Hierdie vraag word gevra om ondersoek in te stel na die mate waarin vrywilligers verteenwoordigend van die Suid-Afrikaanse bevolking is.)

Swart	
Bruin	
Wit	
Indiër	

1.4 Hoogste Kwalifikasie

Het u:

Slegs laerskool opleiding	
Slegs hoërskool opleiding	
Matriek geslaag	
'n diploma	
'n sertifikaat	
'n graad behaal	
Ander	

Indien ander, spesifiseer asb. _____

1.5 Werkstatus

Werkloos	
Deeltydse werk	
Voltydse werk	
Ander	

Indien ander, spesifiseer asb. _____

2. Motivering

2.1 Wat het u gemotiveer om betrokke te raak as 'n vrywilliger by NICRO se program vir slagoffers van misdaad? Orden asb. die redes in volgorde van prioriteit met (1) die mees belangrike rede en (9) die mins belangrike rede.

om ander mense te help	
om 'n bydrae tot die samelewing te lewer	
godsdienstige oortuiginge	
om persoonlike probleme te hanteer	
om vriende te maak	
om aan 'n groep te behoort	
om vrye tyds aktiwiteite te vind	
om nuwe vaardighede aan te leer	
om ondervinding vir my loopbaan op te doen	

Is daar enige ander redes wat u gemotiveer het om betrokke te raak? Noem asb. _____

2.2 Watter faktore sal u dalk in die toekoms laat besluit om op te hou met die vrywilliger werk by NICRO waarmee u tans besig is? Orden asb. die redes in volgorde van prioriteit met (1) die mees belangrike rede en (9) die mins belangrike rede.

as ek werk kry	
as ek verder gaan studeer	
indien ek trek uit die area uit	
as ek nie meer nuwe vaardighede leer nie	
as ek sien dat my diens geen verandering in my area bring nie	
wanneer kliënte my nie waardeer nie	
wanneer die NICRO werker my nie waardeer nie	
as ek nie erkenning kry vir wat ek doen nie	
as daar nie samewerking onder die vrywilligers is nie	
indien my integriteit nie gerespekteer word nie	

Is daar enige ander faktore wat u dalk kan laat besluit om op te hou? Noem asb. _____

3. Bemagtiging

Bemagtiging verwys na die proses waardeur die vrywilligers leer om onafhanklik van NICRO met dienslewering voort te gaan.

3.1 In watter mate ervaar u dat die NICRO werker by die sentrum waar u werksaam is, die volgende toepas?

	Altyd	Gereeld	Dikweks	Soms	Nooit
saam met die vrywilligers die toekoms van die sentrum beplan					
fokus op die sterkpunte van die vrywilligers					
'n aangename atmosfeer tussen die vrywilligers skep					
geduring nuwe vaardighede aan die vrywilligers leer					
toelaat dat vrywilligers deelneem aan die besluite wat die sentrum raak					
saamwerk met die vrywilligers asof almal gelyk is					
glo dat die vrywilligers die vermoë het om 'n goeie diens te lewer					
die vrywilligers help om die goed in die hande te kry wat hulle nodig het om 'n goeie diens te lewer					

3.2 Wat sou u van die NICRO werker benodig voordat u bemagtig sou wees om sonder die werker voort te gaan met die diens wat u tans lewer?

BAIE DANKIE VIR U SAMEWERKING!